



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

**Ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα. Η περίπτωση του
ΣΥΖΕΥΞΙΣ II: Το θεσμικό πλαίσιο, οι εμπλεκόμενοι φορείς, οι
διαδικασίες και τα προσδοκώμενα οφέλη.**

**Digital transformation in the public sector. The case of SYZEUXIS
II: The institutional framework, the bodies involved, the procedures
and the expected benefits.**

Καψωμενάκη Βασιλική (Α.Μ.: ΔΜ2199)

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Ελένη Γκίκα

Αθήνα

Φεβρουάριος 2024

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Καψωμενάκη Βασιλική του Ηλία, με αριθμό μητρώου ΔΜ 2199, φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Διοίκηση- Δημόσιο Μάνατζμεντ του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ονοματεπώνυμο / Υπογραφή

Βασιλική Καψωμενάκη



Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

1.

2.

3.

Στην Οικογένεια μου

Περιεχόμενα

Περίληψη	7
Abstract.....	9
Κεφάλαιο 1. Ψηφιακός μετασχηματισμός	10
1.1 ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και II. Σκοπός, σχεδιασμός, θεσμικό πλαίσιο και υλοποίηση	10
1.2 Εμπλεκόμενοι Φορείς στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	21
Κεφάλαιο 2. Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM).....	25
2.1 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 1 (Technology Acceptance Model 1)..	25
2.2 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 2 (Technology Acceptance Model 2)..	30
2.3 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 3 (Technology Acceptance Model 3)..	33
Κεφάλαιο 3.Μεθοδολογία.....	37
3.1 Εργαλεία έρευνας και συλλογή δεδομένων	37
3.2 Ερευνητικές υποθέσεις.....	46
3.3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά	46
3.4 Επεξεργασία δεδομένων.....	49
Κεφάλαιο 4. Αποτελέσματα Έρευνας.....	50
4.1 Βαθμός συμφωνίας χρηστών με μεταβλητές TAM.....	50
4.3 Μέτρηση εσωτερικής συνοχής.....	75
Κεφάλαιο 5. Ευρήματα και Συζήτηση	84
Βιβλιογραφία	88
Παράρτημα	93

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1: Θεωρία της Δικαιολογημένης Δράσης (Fishbein & Ajzen, 1967).....	26
Εικόνα 2: Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς.....	29
Εικόνα 3: Technology acceptance model (TAM), (Davis, 1989).....	30
Εικόνα 4: Λειτουργία του TAM 2	31
Εικόνα 5: Λειτουργία του TAM 3	35

Πίνακας Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Ηλικία	47
Διάγραμμα 2: Σπουδές	47
Διάγραμμα 3: Υπηρεσιακή θέση.....	48
Διάγραμμα 4: Έτη εργασίας	48
Διάγραμμα 5: Φορέας Υπηρεσίας.....	49

Διάγραμμα 6: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU).....	51
Διάγραμμα 7: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Ευκολίας Χρήσης (PEOU)	54
Διάγραμμα 8: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Εκπαίδευση Χρήστη (UT)	56
Διάγραμμα 9: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Υποκειμενικές Νόρμες (SN)	58
Διάγραμμα 10: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (RD)	61
Διάγραμμα 11: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Συνθήκες Διευκόλυνσης (FC).....	64
Διάγραμμα 12: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Πρόθεση Συμπεριφοράς Για Τη Χρήση (BI).....	65
Διάγραμμα 13: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Αυτοαποτελεσματικότητα (FC)	67

Πίνακες

Πίνακας 1: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά.....	43
Πίνακας 2: Αποδοχή του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Αφορά την αντίληψη των χρηστών για τη χρήση του εργαλείου και την αποτελεσματικότητά του.	44
Πίνακας 3: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τέσσερις μεταβλητές Αντιληπτής Χρησιμότητας (PU)	51
Πίνακας 4: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τέσσερις μεταβλητές με την αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU)	53
Πίνακας 5: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με την εκπαίδευση χρήστη (UT).....	56
Πίνακας 6: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με δύο μεταβλητές με τις Υποκειμενικές Νόρμες (SN)	58
Πίνακας 7: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με την Παρουσίαση αποτελεσμάτων (RD).....	60
Πίνακας 8: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με τις Συνθήκες Διευκόλυνσης (FC)	62
Πίνακας 9: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές της Αντιληπτής αυτοαποτελεσματικότητας (PS).....	66
Πίνακας 10: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Χρησιμότητας (PU).....	68
Πίνακας 11: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης (PEOU)	69
Πίνακας 12: Περιγραφική στατιστική Εκπαίδευσης Χρήστη (UT).....	70
Πίνακας 13: Περιγραφική στατιστική Υποκειμενικές Νόρμες (SN).....	71
Πίνακας 14: Περιγραφική στατιστική Παρουσίασης Αποτελεσμάτων (RD)	72
Πίνακας 15: Περιγραφική στατιστική Συνθηκών διευκόλυνσης (FC)	73
Πίνακας 16: Περιγραφική στατιστική Πρόθεσης Συμπεριφοράς (BI)	74
Πίνακας 17: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Αυτοαποτελεσματικότητας (PSE 1)	74

Περίληψη

Εισαγωγή: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα θέμα που απασχολεί έντονα τόσο την δημόσια διοίκηση όσο και την ελληνική κοινωνία που είναι ο «πελάτης» των δημόσιων υπηρεσιών και σχετίζεται άμεσα και με την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα. Τα νέα ψηφιακά εργαλεία όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σχεδιάζονται με στόχο την δυνατότητα έκφρασης και εξυπηρέτησης των αναγκών των πολιτών και την παροχή των απαιτούμενων μέσων στους δημόσιους φορείς για την αναγνώριση και την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.

Σκοπός: Παρουσίαση του συστήματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model – TAM) και των μεταβλητών και μια πρωτογενής έρευνα του βαθμού αποδοχής του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II από τους δημόσιους υπαλλήλους.

Μεθοδολογία: Για την αποδοχή του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II από τους δημόσιους υπαλλήλους χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο και το ερευνητικό δείγμα απαρτίζεται από 308 στελέχη του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας. Παράλληλα διατυπώθηκαν 8 ερευνητικές υποθέσεις που σχετίζονται με μεταβλητές όπως αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU), αντιληπτή χρησιμότητα (PU), πρόθεση συμπεριφοράς χρήσης (BI), αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE), αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υποκειμενικές νόρμες (SN), συνθήκες διευκόλυνσης (FC), εκπαίδευση χρήστη (UT), αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων (RD).

Αποτελέσματα: Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων καταγράφηκε ο μεγάλος βαθμός συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που ξεκινούσε από 75% έως το 92%. Αυτή η υψηλή συμφωνία φανερώνει την κατ' αρχήν θετική αντιμετώπιση του νέου συστήματος από τον χρήστη.

Συμπεράσματα: Η γενικότερη αίσθηση που αφήνει η συγκεκριμένη έρευνα είναι η κατ' αρχήν αποδοχή των αλλαγών που επιφέρει το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στις υπηρεσιακές συνθήκες και τηλεπικοινωνίες των χρηστών. Έχουν ωριμάσει οι συνθήκες με την άνοδο του εκπαιδευτικού επιπέδου του υπαλληλικού δυναμικού, την ηλικιακή μείωση και την εξοικείωση με την τεχνολογία ώστε προγράμματα όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II να αντιμετωπίζονται με θετική προδιάθεση.

Συζήτηση: Η μελέτη μπορεί να αποτελέσει έναυσμα και πηγή δεδομένων για μελλοντικούς ερευνητές που θα θελήσουν να καταγράψουν και να αξιολογήσουν την πορεία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II και να προχωρήσουν με την σειρά τους σε μελλοντικές

έρευνες ποιοτικής και ποσοτικής αξιολόγησης του προγράμματος Σε κάθε περίπτωση, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί μεγάλο στοίχημα και η όποια κατάληξή του θα επηρεάσει σημαντικά, θετικά ή αρνητικά, την δημόσια διοίκηση.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ : Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Δημόσιος Τομέας, Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας

Abstract

Introduction: Digital transformation is an issue that is of great concern to both the public administration and Greek society, which is the "client" of public services and is directly related to the provision of public services to citizens and the private sector. The new digital tools such as SYZEFXIS II are designed with the aim of being able to express and serve the needs of citizens and to provide the required means to public bodies to recognize and serve the needs of citizens.

Purpose: Presentation of the SYZEFXIS II system, the Technology Acceptance Model (TAM) and variables and a primary investigation of the degree of acceptance of SYZEFXIS II by civil servants.

Methodology: For the acceptance of SYZEFXIS II by public servants, a questionnaire was used and the research sample consists of 308 executives of the narrow and wider public sector of the country. At the same time, 8 research hypotheses were formulated related to variables such as perceived ease of use (PEOU), perceived usefulness (PU), behavioral intention to use (BI), perceived self-efficacy (PSE), perceived ease of use (PEOU) of SYZEFXIS II, subjective norms (SN), facilitating conditions (FC), user training (UT), demonstrability of results (RD).

Results: From the responses of the participants, a high degree of user agreement with the propositions was recorded, ranging from 75% to 92%. This high agreement shows the basically positive treatment of the new system by the user.

Conclusions: The general feeling left by this research is the acceptance in principle of the changes brought about by SYZEFXIS II in the service habits and telecommunications of the users. The conditions have matured with the rise in the educational level of the civil servants, the age reduction and the familiarity with technology so that programs like SYZEFXIS II are treated with a positive predisposition.

Discussion: The study can be a trigger and a source of data for future researchers who will want to record and evaluate the course of SYZEFXIS II and proceed in turn with future researches of qualitative and quantitative evaluation of the program. In any case, SYZEFXIS II is a big bet and any outcome will significantly affect, positively or negatively, the public administration.

KEY WORDS: Digital transformation, Public Sector, Technology Acceptance Model

Κεφάλαιο 1. Ψηφιακός μετασχηματισμός

1.1 ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και II. Σκοπός, σχεδιασμός, θεσμικό πλαίσιο και υλοποίηση

Τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και II αποτελούν μέρος ενός γενικότερου σχεδιασμού υπό την ονομασία Δίκτυο Δημόσιου Τομέα (εφεξής ΔΔΤ). Το ΔΔΤ αποτελεί στην ουσία ένα ενιαίο σύστημα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προμήθειας αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων και έχει ως σκοπό την συγκέντρωση της ζήτησης για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε κάθε φορέα της Γενικής Κυβέρνησης. Η θεσμοθέτηση του ΔΔΤ έγινε με την ψήφιση του Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138 Α'/2011) και ειδικότερα την ψήφιση των άρθρων 38-40 καθώς και την έκδοση ΚΥΑ υπ' αριθμ 10/2012/2280/25-1-2012 (ΑΔΑ: ΒΟΖΙΧ-0ΑΖ).

Με το άρθρο 39 θεσπίζεται η δημιουργία του ΔΔΤ. Δημιουργείται ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προμήθειας των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων με τον τίτλο «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα» έχοντας ως σκοπό τη συγκέντρωση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την κάλυψη του συνόλου των αναγκών και αιτημάτων για την παροχή και προμήθεια των σχετικών υπηρεσιών και συστημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης. Το «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα» λειτουργεί στο πλαίσιο και υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο και είναι υπεύθυνο για την συγκέντρωση των αιτημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, την αξιολόγηση των σχετικών αναγκών και την ορθολογική κατανομή τους καθώς και τη διενέργεια των σχετικών διαγωνισμών και αναθέσεων βάσει της ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας για τις δημόσιες συμβάσεις.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ I έγινε μέρος του ΔΔΤ βάσει του αρθρ.39 παρ.3, σύμφωνα με την οποία ορίζεται ρητώς πως με την έναρξη λειτουργίας του Δικτύου Δημόσιου Τομέα εντάσσονται αυτόματα σε αυτό οι φορείς που εξυπηρετούνται από το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Σε διάστημα τριών (3) μηνών από τη λειτουργία του εντάσσονται και οι λοιποί φορείς. Από το ΔΔΤ εξαιρέθηκαν Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης που λόγω της ειδικής φύσης ή αποστολής τους λαμβάνουν υπηρεσίες ειδικής φύσης για λόγους απορρήτου (εθνική άμυνα, εθνική ασφάλεια, διεθνείς σχέσεις της χώρας).

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 10/2012/2280/25-1-2012 ΚΥΑ (ΑΔΑ: ΒΟΖΙΧ-0ΑΖ) τα αντικείμενα του ΔΔΤ είναι τα κάτωθι:

- 1) Το ΔΔΤ αναλαμβάνει να καταγράψει, να παρακολουθεί και ν' αξιολογεί υπό τους περιορισμούς των διατάξεων του άρθρου 19 του ν. 3979/2011, τις εξελισσόμενες ανάγκες των Φορέων της Γενικής Κυβέρνησης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφή πληροφοριακά συστήματα με τη χρήση κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος και να συγκεντρώνει τα σχετικά αιτήματά τους.
- 2) Το ΔΔΤ αναλαμβάνει να ταξινομήσει, να καταλείπει ορθολογικά και να ομογενοποιεί κατά το δυνατόν τις συναφείς ανάγκες σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 19 του ν. 3979/2011 σε συμπαγή διακριτά έργα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- 3) Το ΔΔΤ αναλαμβάνει να διεκπεραιώνει όλα τα στάδια και τις διαδικασίες ένταξης έργων, να χρηματοδοτεί και να διενεργεί πάσης φύσεως διαγωνισμούς για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων προμήθειας των σχετικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις
- 4) Το ΔΔΤ αναλαμβάνει να αναπτύξει δράσεις και υποσυστήματα με στόχο να καλύψει σφαιρικά τις ανάγκες λειτουργίας, ασφάλειας, διαχείρισης, και διασύνδεσης.

Το Δίκτυο του Δημόσιου Τομέα θα αναπτύσσονταν σε τρεις φάσεις :

1. Κατά την πρώτη φάση λειτουργίας του, η οποία άρχισε με την δημοσίευση της εν λόγω ΚΥΑ, το ΔΔΤ αναλάμβανε τη διαχείριση των αναγκών όλων των φορέων, οι οποίοι ήταν ενταγμένοι στο υφιστάμενο Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», καθώς επίσης και τα ζητήματα που αφορούσαν τη μεταβατική λειτουργία του μέχρι την οργάνωση, προετοιμασία και έναρξη της δεύτερης φάσης. Τα ζητήματα σχετίζονταν με την άθροιση της ζήτησης φορέων της Γενικής Κυβέρνησης και με το πλαίσιο και τις διαδικασίες ανάπτυξης του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, το οποίο εκείνη την περίοδο βρίσκονταν στη φάση έναρξης των σχετικών διαδικασιών δημοπράτησης

2. Κατά την δεύτερη φάση λειτουργίας του, το ΔΔΤ αναλάμβανε τη διαχείριση των αναγκών και των υπόλοιπων φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, οι οποίοι διαπιστώνονταν στο πλαίσιο της σχεδίασης και υλοποίησης του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Κατά την φάση αυτή όλες οι νέες ανάγκες όλων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης για συναφείς υπηρεσίες και συστήματα, τακτικές ή έκτακτες, καλύπτονταν από το Δίκτυο του Δημόσιου Τομέα.

3. Κατά την τρίτη φάση λειτουργίας του το ΔΔΤ αναλάμβανε την κάλυψη κάθε ανάγκης διαπιστούμενου φορέα της Γενικής Κυβέρνησης.

Η ανάλυση του ΔΔΤ βάσει της νομοθεσίας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι το ΔΔΤ στόχευε στην μετάβαση των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι, στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ. Για αυτόν τον λόγο κρίνεται αναγκαίο να παρουσιαστούν και τα δυο συστήματα. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023) είναι ένα δίκτυο τηλεπικοινωνιών του Δημόσιου Τομέα. Ειδικότερα, περιλαμβάνει ένα δίκτυο πρόσβασης και ένα δίκτυο κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών – Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη – τηλεκπαίδευση). Ο αρχικός σχεδιασμός του 2006 αφορούσε στην κάλυψη 4.500 περίπου Δημόσιων φορέων (σημεία παρουσίας / κτήρια) από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Σήμερα λειτουργεί στα κτήρια αυτά ως δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ .

- Οι φορείς αυτοί απολαμβάνουν τις κάτωθι υπηρεσίες από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι (Αποκεντρωμένη Διοίκηση Πελοποννήσου, 2023): Ευρυζωνική και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) και διασφάλιση δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας (Εύρος πρόσβασης φορέων 2 έως 34 Mbps)
- Λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους των εν λόγω φορέων
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα μόνο μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Υπηρεσίες φιλοξενίας διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών
- Υπηρεσίες τηλεφωνίας δωρεάν μεταξύ των φορέων του ΣΥΖΕΥΞΙΣ (onnet) και με μειωμένο κόστος από 40% - 70% για τους φορείς εκτός δικτύου (offnet)
- Ασφαλή πρόσβαση στο Internet (Firewalls, antivirus, antispam)
- Πρόσβαση στο Παν-ευρωπαϊκό διαβαθμισμένο δίκτυο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ε.Ε. “S-TESTA”
- Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης
- Υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης
- Υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης

Το έργο αποτελούνταν από εννέα (9) ξεχωριστά υποέργα τα οποία είναι τα κάτωθι (Τσιάμη, 2012):

- Υποέργο-1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Νησίδα 1 (Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Διαχειριστικές Αρχές και Στρατολογικά γραφεία. Επιπροσθέτως όσες Υπηρεσίες ήταν τοποθετημένες χωρικά στην Περιφέρεια Αττικής)

- Υποέργο-2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Νησίδα 2 (Περιφέρεια Αττικής, ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, ΚΕΠ, νοσοκομεία και κέντρα υγείας περιφέρειας Αττικής)
- Υποέργο-3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Νησίδα 3 (Φορείς που είναι τοποθετημένοι χωρικά στο Νομό Θεσσαλονίκης)
- Υποέργο-4 (ΚΡΗΤΗ): Νησίδα 4 (Φορείς που είναι τοποθετημένοι χωρικά στην περιφέρεια Κρήτης)
- Υποέργο-5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 5 (Φορείς που είναι τοποθετημένοι χωρικά στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην των Φορέων Νομού Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας).
- Υποέργο-6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 6 (Φορείς που είναι τοποθετημένοι χωρικά στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Νοτίου Αιγαίου).
- Υποέργο-7: Δίκτυο κορμού
- Υποέργο-8 : Διαχείριση της κατάρτισης
- Υποέργο-9: Υπηρεσία PKI (Υποδομή δημοσίου κλειδιού)

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II υπήρξε η μετεξέλιξη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και λειτουργεί εντός του θεσμικού πλαισίου που διέπει το ΔΔΤ. Κουβαλά μακρά ιστορία καθώς ο αρχικός σχεδιασμός του έργου έλαβε χώρα την περίοδο 2010-2013 (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2023). Το ΕΣΠΑ 2007-2013 υπήρξε το πρόγραμμα από το οποίο διασφαλίστηκαν οι αναγκαίοι πόροι για τη χρηματοδότηση τριών υποέργων. Η διασφάλιση της χρηματοδότησης έγινε το 2014 και ξεκίνησε παράλληλα η προκήρυξη των αντίστοιχων διαγωνισμών. Η διαγωνιστική διαδικασία δεν ολοκληρώθηκε εντός του απαιτούμενου χρονικού ορίζοντα του ΕΣΠΑ 2007-2013, καθώς υπήρξαν ένδικες ενστάσεις σε τρία υποέργα. Το αποτέλεσμα ήταν η απένταξη του έργου και η απώλεια της κοινοτικής χρηματοδότησης. Οι ένδικες ενστάσεις ολοκληρώθηκαν το 2016.

Η επανενεργοποίηση του έργου έγινε το 2018 με την παράλληλη εκκίνηση των απαιτούμενων διοικητικών ενεργειών για την χρηματοδότηση των τριών υποέργων από το ΕΣΠΑ 2014-2020 (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2023). Το σύνολο των συμβάσεων του Έργου υπογράφηκαν τον Ιούλιο του 2019, οπότε και ξεκίνησε η υλοποίησή τους. Για τα υποέργα που υλοποιούνται ως Συμφωνίες Πλαίσιο, υπογράφηκαν μεταξύ των

εμπλεκόμενων φορέων οι Εκτελεστικές Συμβάσεις το 1ο τρίμηνο του 2021 και προχωράνε στην υλοποίηση.

Με το εν εξελίξει έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II θα δημιουργηθεί το «τηλεπικοινωνιακό δίκτυο» για το σύνολο του Ελληνικού Δημοσίου. Από το εν λόγω δίκτυο θα παρέχονται αναβαθμισμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως τηλεφωνίας, ίντερνετ, video, κλπ σε μειωμένο κόστος. Αποτελεί το «έργο πυρήνα» για τη συγκρότηση του Δικτύου Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) όπως αυτό προσδιορίζεται στο Κεφάλαιο Θ' του νόμου 3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023).

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί την επέκταση και την μετεξέλιξη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και στοχεύει στην κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών περίπου 34.000 κτιρίων του δημοσίου τομέα μέσω της προμήθειας όλων των απαραίτητων υποδομών καθώς και όλων των απαραίτητων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Με την ολοκλήρωση του έργου μεγάλο ποσοστό των τηλεπικοινωνιακών αναγκών θα έχει καλυφθεί για τουλάχιστον τρία έτη.

Ο σχεδιασμός του έργου υπήρξε πολυετής και συμμετείχαν σε αυτόν πολλοί φορείς. Η υλοποίηση του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II περιλαμβάνει το κεντρικό έργο καθώς και περιφερειακά / υποστηρικτικά προς το κεντρικό. Το κεντρικό έργο υλοποιείται σε πέντε υποέργα, που αποτυπώνονται στον παρακάτω Πίνακα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023):

A/A	Υποέργα / Δράσεις ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	Συστατικές Υπηρεσίες	Προϋπολογισμός (συμπ. ΦΠΑ 24%)
1	8 Νησίδες	<ul style="list-style-type: none">· Δίκτυο πρόσβασης –φυσικό μέσο· Δίκτυο Διανομής	388.480.716,00€

		<ul style="list-style-type: none"> · Σύνδεση στον κορμό · Διαχείριση τηλεφωνίας / Τερματισμός τηλεφωνικών κλήσεων 	
2	Ασύρματη Νησίδα	<ul style="list-style-type: none"> · Συνδέσεις τύπου smartphones · Υπηρεσίες SMS και δεδομένων 	38.495.800,00€
3	Εξοπλισμός Τηλεφωνίας / τηλεδιάσκεψης / καλωδίωσης & Ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"> · Εξοπλισμός και υπηρεσίες ασφάλειας με κεντρική Διαχείριση · Τηλεφωνικές υποδομές · Υποδομές τηλεδιάσκεψης / καλωδίωσης 	133.473.883,96 €
4	SIX & Data Center	<ul style="list-style-type: none"> · Δίκτυο/ κόμβοι κορμού · Internet feed · Κεντρικό σύστημα διαχείρισης τηλεφωνίας (IMS) · Κεντρικό σύστημα διαχείρισης τηλεδιασκέψεων (MCU) 	7.992.447,39€
5	Υπηρεσίες ISP& SLA	<ul style="list-style-type: none"> · Υπηρεσίες ISP 	20.093.351,84 €

		· Υπηρεσίες εποπτείας λειτουργίας δικτύου (SLA)	
Σύνολο:			588,536,199,19 €

Από την 2^η τροποποίηση της προγραμματικής συμφωνίας που υπογράφηκε μεταξύ της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. (εφεξής ΚτΠ Α.Ε) και του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης μπορεί να δοθεί μια συνοπτική περιγραφή των υποέργων:

Το Υπόεργο 1 με τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες των νησίδων 1-8 αφορά στην παροχή Υπηρεσίας Πρόσβασης στους Φορείς των Νησίδων 1-8, συμπεριλαμβανομένης και της backup σύνδεσης σε συγκεκριμένες κατηγορίες φορέων, σύμφωνα με τα συμβατικά τεύχη, στην παροχή υπηρεσίας τηλεφωνίας-τηλεομοιοτυπίας On-net και Off-net στους φορείς των Νησίδων 1-8 και την παροχή ADSL συνδέσεων σε 375 υφιστάμενα ασύρματα σημεία πρόσβασης για το κοινό (Public Hotspots). Η υλοποίηση του έργου γίνεται σε οκτώ (8) διακριτά τμήματα (lots) που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές.

Το Υπόεργο 2 με τις υπηρεσίες ασύρματης νησίδας αφορά στην παροχή «κινητικότητας χρήστη» (user mobility), τηλεφωνίας και δεδομένων σε στελέχη του Δημοσίου, στοχεύοντας στην αναβάθμιση της επιχειρησιακής τους ικανότητας και την εξασφάλιση της δυνατότητας διαρκούς επικοινωνίας με παράλληλη πρόσβαση σε ηλεκτρονική πληροφορία εντός και εκτός του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Επιπροσθέτως, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα έχουν την δυνατότητα για επικοινωνία με τους πολίτες και τη μαζική ενημέρωσή τους για θέματα γενικού ή ειδικού ενδιαφέροντος της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω αποστολής και λήψης μηνυμάτων.

Τα κύρια αντικείμενα του υποέργου 2 είναι τα κάτωθι:

- Παροχή συνδέσεων και συσκευών κινητής τηλεφωνίας
- Παροχή συνδέσεων για ανταλλαγή δεδομένων εντός και εκτός του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
- Παροχή δυνατότητας μαζικής αποστολής SMS μηνυμάτων από τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης για ενημέρωση και επικοινωνία από τους πολίτες και με άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες

Το υποέργο 3 έχει τον τίτλο «Υποδομές ασφάλειας/τηλεφωνίας/τηλεδιάσκεψης/δομημένης καλωδίωσης». Αφορά στην παροχή ενός συνόλου υπηρεσιών που σχετίζονται με την ασφάλεια, την τηλεφωνία, τη τηλεδιάσκεψη και την καλωδίωση των σημείων παρουσίας των Δημόσιων Φορέων. Αναλυτικότερα περιλαμβάνει την :

- Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία εξοπλισμού πρόσβασης/ασφάλειας των Φορέων του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, καθώς και της απαραίτητης υποδομής ασφάλειας για την προστασία των κεντρικών υποδομών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

- Προμήθεια και λειτουργία υποδομών τηλεφωνίας για τους Φορείς των 8 Νησίδων του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

- Προμήθεια και λειτουργία υποδομών IP τηλεφωνίας και παθητικών και ενεργών στοιχείων δομημένης καλωδίωσης σε επιλεγμένους Φορείς των Νησίδων

- Προμήθεια και λειτουργία συστημάτων τηλεδιάσκεψης σε επιλεγμένους Φορείς των Νησίδων

- Παροχή και λειτουργία συστημάτων τηλεπαρουσίας (telepresence) σε επιλεγμένους Φορείς των Νησίδων.

Το υποέργο 4 έχει τίτλο «Κεντρική υποδομή διασύνδεσης δικτύου (SIX) και υποδομές κέντρων δεδομένων. Το υποέργο σχετίζεται με τη δημιουργία της Κεντρικής Υποδομής Διασύνδεσης (SIX-SyzeXis IntereXchange) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, η οποία θα αποτελείται από δυο (2) κόμβους, SIX-1 και SIX-2 αντίστοιχα και με τη στέγαση των 2 κόμβων SIX και των λοιπών κεντρικών υποδομών του Δικτύου σε δύο (2) Κέντρα Δεδομένων, DC-1 και DC-2 αντίστοιχα.

Το υποέργο 5 έχει τον τίτλο «Κεντρικές υπηρεσίες ISP και SLA» και οι υπηρεσίες του είναι οι κάτωθι:

- Δημιουργία υποδομών για την λειτουργία των εξής υπηρεσιών:

- 1) Καταλόγου (directory) που θα αποτυπώνουν τη διοικητική και γεωγραφική δομή των Φορέων του Δικτύου, καθώς και το σύνολο των χρηστών και των ρόλων τους.

- 2) Ονοματολογίας- (DNS) και καταχωρητή διευθύνσεων (Hostmaster).

- 3) Παραγωγής, Επεξεργασίας και Διάθεσης Ψηφιακού Πολυμεσικού Υλικού σε πραγματικό χρόνο ή κατ' απαίτηση (streaming).

4) Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) με αποθηκευτικό χώρο θυρίδας τουλάχιστον 5 GB ανά χρήστη (για τουλάχιστον 200.000) χρήστες, με επιπλέον δυνατότητες προηγμένης αναζήτησης και αρχειοθέτησης.

5) Τηλεσυνεργασίας με αμφίδρομη επικοινωνία και σύγχρονα εργαλεία διάθεσης και επεξεργασίας υλικού (collaboration).

6) Φιλοξενίας εφαρμογών και συστημάτων (web-hosting).

7) Κεντρικού Δικτυακού Τόπου (Πύλης) του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

8) Δικτύου Διανομής Περιεχομένου (Content Delivery Network).

• Στην προμήθεια, εγκατάσταση εξοπλισμού και λειτουργία των εξής υπηρεσιών:

1) Υποστήριξης χρηστών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

2) Παρακολούθησης της λειτουργίας του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3) Παρακολούθηση και διαχείριση της Συμφωνίας Επιπέδου Παρεχόμενης Υπηρεσίας (SLA).

Ο προϋπολογισμός του έργου χρηματοδοτείται από τον Τακτικό Προϋπολογισμό κατά το μεγαλύτερο μέρος και από συγχρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα».

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II έχει ορισμένους βασικούς στόχους που επιδιώκει να υλοποιήσει. Συγκεκριμένα το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στοχεύει (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023) :

• Να αναπτύξει μια νέα γενιά ανοικτού δικτύου του Δημοσίου Τομέα, που θα βασίζεται σε προηγμένες δικτυακές τεχνολογίες και θα προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών στους δημόσιους φορείς.

• Να παρέχει βασικές διαδικτυακές υπηρεσίες (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιάσκεψη, φιλοξενία ιστοσελίδων κλπ), προηγμένες δικτυακές υπηρεσίες ασφαλείας και υπηρεσίες φωνής και εικόνας στους φορείς ώστε να βελτιωθεί η λειτουργία τους.

• Να εξασφαλίσει την απαιτούμενη δικτυακή υποδομή για έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

• Να εξασφαλίσει την ηλεκτρονική διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών για γρήγορη και ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών.

- Να προσφέρει ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς το χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

- Να αξιολογήσει και έπειτα να εξορθολογίσει τις ανάγκες των Δημοσίων Φορέων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- Να μειώσει το κόστος τηλεπικοινωνιών του κράτους και να δημιουργήσει οικονομίες κλίμακας μέσω της άθροισης της ζήτησης για συναφείς υπηρεσίες στο Ελληνικό Δημόσιο.

Η υλοποίηση του έργου αναμένεται να προκαλέσει ορισμένα οφέλη σε δημόσιο τομέα και πολίτες. Αρχικά, δημιουργείται ένα κρατικό δίκτυο τηλεπικοινωνιών, ειδικά για το Δημόσιο Τομέα. Η δημιουργία αυτού του δικτύου με σύγχρονους όρους ήταν ένα πάγιο αίτημα χρόνων. Επιπροσθέτως, δημιουργείται ένα «ευρυζωνικό περιβάλλον» για όλους τους δημόσιους φορείς και αίρεται ο «ψηφιακός αποκλεισμός» που υφίστανται σήμερα.

Παρέχονται αναβαθμισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους φορείς και εκσυγχρονίζεται η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Η αναβάθμιση οδηγεί σε μείωση της γραφειοκρατίας στο Ελληνικό Δημόσιο. Υπάρχει διαρκής ανάπτυξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαλειτουργικότητας και συνεργασίας των δημοσίων υπηρεσιών. Η συνεργασία των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης μέσω υπηρεσιών όπως η τηλεδιάσκεψη, η τηλεσυνεργασία, αλλά και η υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης γίνεται αποτελεσματικότερη και πιο ευέλικτη. Αναβαθμίζεται το περιβάλλον εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων ενώ παράλληλα δημιουργείται μια «ψηφιακή κουλτούρα» στα στελέχη του ελληνικού Δημόσιου Τομέα.

Τα οφέλη για τον πολίτη είναι φανερά καθώς ο πολίτης επικοινωνεί και εξυπηρετείται από τις Δημόσιες Υπηρεσίες ευκολότερα και ταχύτερα. Επιπροσθέτως, αναβαθμίζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς το χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών.

Με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II μειώνεται το «ψηφιακό χάσμα» στο πλαίσιο της εθνικής και ευρωπαϊκής ψηφιακής στρατηγικής ενώ παράλληλα αξιοποιούνται από το Δημόσιο οι επενδύσεις σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η αξιοποίηση αυτών των επενδύσεων οδηγεί σε εξοικονόμηση πόρων για το Ελληνικό Δημόσιο, μέσω της επιδιωκόμενης «άθροισης της ζήτησης».

Σημαντικά είναι τα οφέλη σε επίπεδο υπηρεσιών και υποδομών καθώς θα εξυπηρετούνται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημοσίων Φορέων (πχ TAXIS, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, Εκλογές, ΑΣΕΠ, Εθνικό Τυπογραφείο, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Απογραφή Δ.Υ., Πολεοδομίες, Νοσοκομεία, κλπ) και επιπροσθέτως στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II θα φιλοξενείται η πλειονότητα των Portals των Δημοσίων Φορέων όπως και 250.000 λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι Δημόσιοι Φορείς θα συνδέονται στο δίκτυο με ταχύτητες πρόσβασης έως και 1 Gbps ενώ η συνολική παροχή internet στο δίκτυο κορμού θα είναι υψηλής διαθεσιμότητας και της τάξης των 10 Gbps. Τέλος θα υιοθετηθούν και υλοποιηθούν όλες οι σύγχρονες τεχνολογίες και πρακτικές ασφάλειας υποδομών και προστασίας των δεδομένων ενώ θα συνδέονται ασφαλώς άλλα ευαίσθητα εθνικά ή διεθνή δίκτυα, όπως το Παν-ευρωπαϊκό διαβαθμισμένο δίκτυο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ε.Ε. “S-TESTA”.

Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II χρηματοδοτείται επιπλέον από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας για την δράση με Κωδικό 16956 και «Επέκταση του Σύζευξης II για την παροχή αναβαθμισμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στο Δημόσιο» (ΕΥΣΤΑ, 2022). Το έργο "Δράσεις επέκτασης και υποστήριξης του Εθνικού Δικτύου Τηλεπικοινωνιών" θα υλοποιηθεί μέσω των ακόλουθων δέκα (10) συνολικά υποέργων:

ΥΠ-1: Αναβάθμιση διασυνδέσεων Δικτύου Δημοσίου Τομέα ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

ΥΠ-2: Υπηρεσίες σύνδεσης / αποσύνδεσης / μετεγκατάστασης / συγχώνευσης και αναβάθμισης φορέων.

ΥΠ-3: Υποστήριξη / συντήρηση Μητρώου Φορέων του Δικτύου Δημοσίου Τομέα ΣΥΖΕΥΞΙΣ II (Site Survey).

ΥΠ-4: Ενέργειες Δημοσιότητας και προώθησης Δικτύου Δημοσίου Τομέα – ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

ΥΠ-5: Επόπτης Ασφάλειας και Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ) του Δικτύου Δημοσίου Τομέα – ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

ΥΠ-6: Παρακολούθηση, ποιοτικός έλεγχος, υποστήριξη υλοποίησης και συνδρομή στην παραλαβή καλωδιακών συστημάτων του Δικτύου Δημοσίου Τομέα ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

ΥΠ-7: Υποστήριξη και παρακολούθηση των φάσεων site survey και rollout του Σύζευξης II.

ΥΠ-8: Προμήθεια εξοπλισμού για την αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος σε επιλεγμένους Φορείς του Δικτύου Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) – ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

ΥΠ-9: Υπηρεσίες σχεδιασμού της επόμενης γενεάς του ΔΔΤ (ΔΔΤ Next Gen).

ΥΠ-10: Αναβάθμιση των υποδομών του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου.

Το κόστος ανέρχεται στα 32 εκατομμύρια και χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

1.2 Εμπλεκόμενοι Φορείς στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ

Βάσει της 2ης Τροποποίησης Προγραμματικής Συμφωνίας για το έργο «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα ‘ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ’» που υπεγράφη 7-6-2019 μεταξύ του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε, οι εμπλεκόμενοι φορείς είναι δυο. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης είναι Κύριος του Έργου και Φορέας Χρηματοδότησης και η ΚτΠ Α.Ε είναι ο Δικαιούχος.

Ο Κύριος των Έργων συμφωνεί να εκτελεστούν οι κάτωθι πράξεις από τον Δικαιούχο:

1. Οργάνωση και σχεδιασμός υλοποίησης
2. Σύνταξη Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενων Πράξεων και οποιαδήποτε άλλη ενέργεια απαιτείται για την χρηματοδότηση από άλλη πηγή
3. Σύνταξη τευχών Διακήρυξης
4. Υλοποίηση διαδικασιών επιλογής αναδόχου
5. Υπογραφή Σύμβασης ανά έργο
6. Διαχείριση και παρακολούθηση υλοποίησης των έργων
7. Παραλαβή των Έργων
8. Παραγωγική λειτουργία των Έργων

Όταν παραλάβει οριστικά η ΚτΠ Α.Ε τα έργα και έχει γίνει η πλήρης εκκαθάριση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τις επιμέρους συμβάσεις με τους Αναδόχους, κάθε έργο ξεχωριστά παραδίδεται από τον Δικαιούχο στον Κύριο των Έργων για λειτουργία αφού υπογραφεί πρώτα το σχετικό Πρωτόκολλο Παράδοσης-Παραλαβής. Με την υπογραφή του εν λόγω πρωτοκόλλου, ο Κύριος των Έργων αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για την παραγωγική λειτουργία.

Με την παράδοση κάθε έργου ο Κύριος των Έργων δύναται να ζητήσει την υποστήριξη ή την διαχείριση της λειτουργίας του Έργου από την ΚτΠ Α.Ε έπειτα από απόφαση παραχώρησης που θα υπογράψει ο αρμόδιος Υπουργός και στην εν λόγω απόφαση θα διασφαλίζεται η χρηματοδότηση. Έπειτα από την έκδοση της Υπουργικής Απόφασης με την οποία θα ανατίθεται η υποστήριξη ή/και η διαχείριση της λειτουργίας

των Έργων στην ΚτΠ Α.Ε, θα συντάσσεται σχετική προγραμματική συμφωνία μεταξύ των δυο μερών, στην οποία θα περιλαμβάνονται υποχρεωτικά:

1. Χρονική διάρκεια, όπως ορίζεται στην Υπουργική Απόφαση.
2. Ετήσιο κόστος λειτουργίας και διαδικασία χρηματοδότησης της ΚτΠ Α.Ε, με ευθύνη του Κυρίου των Έργων.
3. Αναλυτική καταγραφή των υποχρεώσεων αμφοτέρων των μερών και του τρόπου επίλυσης τυχόν διαφορών.

Σύμφωνα με την υπογραφείσα 2η Τροποποίηση κάθε συμβαλλόμενο μέρος έχει ορισμένες υποχρεώσεις που οφείλει να εκπληρώσει.

Ο Κύριος του Έργων αναλαμβάνει:

- Την έγκαιρη μέριμνα για την υλοποίηση του συνόλου των διοικητικών και θεσμικών ενεργειών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των έργων καθώς και την μετέπειτα αξιοποίηση και καλή λειτουργία τους, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι τους.
- Την διασφάλιση της ομαλής χρηματοδότησης των έργων και των πηγών χρηματοδότησης.
- Τον ορισμό εκπροσώπων για τις απαιτούμενες επιτροπές και ομάδες εργασίας που σχετίζονται με τα έργα
- Τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαραίτητων στελεχών με γνώση των δομών και των λειτουργικών διαδικασιών που σχετίζονται με την υλοποίηση κάθε Έργου.
- Τη διάθεση κατάλληλου χώρου εργασίας στα στελέχη και τους συνεργάτες της ΚτΠ Α.Ε.
- Την παροχή αναγκαίων πληροφοριών στην ΚτΠ Α.Ε σε σχέση με οργανωτικές ή διοικητικές αλλαγές ή αλλαγές στο ευρύτερο κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον που επηρεάζουν την υλοποίηση των Έργων.
- Την μέριμνα για την απαιτούμενη μεταφορά τεχνογνωσίας στις δομές του Φορέα Λειτουργίας προκειμένου να επιτευχθούν η βελτίωση της διαχειριστικής του ικανότητας και οι στόχοι των Έργων
- Την μέριμνα για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης χρηματοδότησης του συνόλου των Έργων
- Την παράδοση κάθε μελέτης που έχει στη διάθεση του, η οποία δύναται να συμβάλει στην ομαλή σχεδίαση και υλοποίηση των Έργων

- Την έγκαιρη παράδοση πληροφοριακού υλικού και στοιχείων σχετικά με:
 - Καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης
 - Καταγραφή προβλημάτων και δυσκολιών
 - Προτάσεις ή/και αποδοχή αναδιοργανώσεων και βελτιστοποιήσεων
 - Λειτουργική ανάλυση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - Συμμετοχή στον έλεγχο καλής λειτουργίας εφαρμογών
 - Διάθεση και παράδοση απαιτούμενων δεδομένων
 - Έκθεση παραγωγικής λειτουργίας

Επιπροσθέτως ο Κύριος των Έργων αναλαμβάνει την εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων για την ομαλή λειτουργία των Έργων, κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας τους και τη διασφάλιση του κόστους λειτουργίας των συστημάτων και ό,τι άλλο απαιτείται για την παραγωγική τους λειτουργία.

Από την άλλη πλευρά, ο Δικαιούχος αναλαμβάνει:

- Συμπλήρωση των Τεχνικών Δελτίων Προτεινόμενης Πράξης για όλα τα Έργα που περιλαμβάνονται σε αυτή (όπου αυτό απαιτείται) ή οποιαδήποτε άλλη απαιτούμενη ενέργεια για τη χρηματοδότηση από κάθε άλλη πηγή και παρακολούθηση των απαραίτητων ενεργειών του Κυρίου των Έργων για τη χρηματοδότηση.
- Κατάρτιση των διακηρύξεων των διαγωνισμών
- Διενέργεια διαγωνισμών, αξιολόγηση προσφορών και μέριμνα για την υπογραφή των σχετικών συμβάσεων
- Έλεγχος της τεχνικής πληρότητας και ποιότητας των παραδοτέων και παραλαβή των παραδοτέων βάσει των αντίστοιχων συμβάσεων
- Παρακολούθηση των χρηματοροών των Έργων και εκτέλεση των αντίστοιχων πληρωμών
- Σύνταξη μηνιαίων αναφορών προόδου για τον Κύριο των Έργων.
- Μέριμνα για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και για την προβολή των Έργων
- Μέριμνα για την ομαλή λειτουργία των Έργων κατά την περίοδο της παραγωγικής λειτουργίας τους
- Διεκπεραίωση οποιασδήποτε διαδικασία χρηματοδότησης.

Σε συνέχεια της υπογραφής της 2ης Τροποποίησης Προγραμματικής Συμφωνίας για το έργο «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα ‘ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ’» η ΚτΠ Α.Ε,

προχώρησε με τους αναδόχους στην υπογραφή εκτελεστικών συμβάσεων του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ» . Τον Δεκέμβριο του 2020 υπογράφηκαν έξι (6) εκτελεστικές συμβάσεις μεταξύ της ΚτΠ Α.Ε και την Ένωση Εταιρειών ΟΤΕ-SPACE Hellas-Unisystems και την Logicom Solutions για το Υποέργο 3 «Εξοπλισμός Τηλεφωνίας / τηλεδιάσκεψης / καλωδίωσης & Ασφάλειας» (ΚτΠ Α.Ε, 2020).

Τον Απρίλιο του 2021, υπογράφηκαν οι είκοσι (20) εκτελεστικές συμβάσεις του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ» για το Υποέργο «Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες Νησίδων 1 – 8» συνολικού προϋπολογισμού 323.594.375,66 € (με ΦΠΑ). Ανάδοχοι του έργου είναι οι εταιρίες: ΟΤΕ Α.Ε. (172.235.782,11 €), WIND Α.Ε.Β.Ε. (45.932.117,08 €), FORTHNET Α.Ε. (42.039.359,41 €), VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ (63.387.117,07 €) (ΚτΠ,2021). Τέλος, για το έργο «Επέκταση του Σύζευξης ΙΙ για την παροχή αναβαθμισμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στο Δημόσιο» ως Φορέας Υλοποίησης και Κύριος Έργου θεωρείται η ΚτΠ Α.Ε και ως Φορέας Χρηματοδότησης και Υπουργείο Ευθύνης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΕΥΣΤΑ, 2022).

Βάσει χρονοδιαγραμμάτων το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ αναμένεται να ολοκληρωθεί στο τέλος του 2025 αφού μετά την υπογραφή σύμβασης ακολουθεί η μελέτη εφαρμογής και η υλοποίηση και ολοκληρώνεται το έργο με την παραγωγική λειτουργία. Είναι γεγονός πως έχουν σημειωθεί καθυστερήσεις από τον αρχικό προγραμματισμό αφού από τους 34.000 φορείς, αυτή την στιγμή το χρησιμοποιούν περίπου 11.500 (ΚτΠ Α.Ε).

Κεφάλαιο 2. Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM)

2.1 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 1 (Technology Acceptance Model 1)

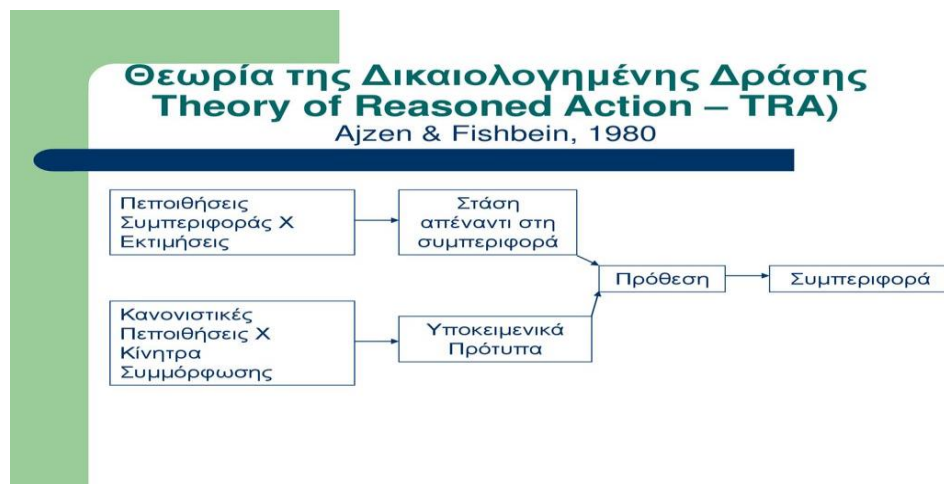
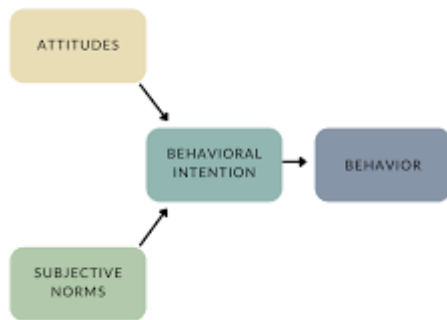
Στην εποχή μας είναι ευρεία και πολυεπίπεδη η αλληλεπίδραση των ανθρώπων με την τεχνολογία. Συνεπώς είναι σημαντικό να κατασκευαστούν μοντέλα που να μελετούν την ανθρώπινη συμπεριφορά απέναντι στις νέες τεχνολογίες και τον βαθμό αποδοχής των τεχνολογιών από τους ανθρώπους. Ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο μοντέλο είναι το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model) που βασίζεται στη Θεωρία της Δικαιολογημένης Δράσης. Συνεπώς, πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας, είναι χρήσιμο να εξετάσουμε τις βασικές έννοιες της Θεωρίας της Δικαιολογημένης Δράσης και της Θεωρίας της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς.

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Theory of Reasoned Action, συντομογραφικά TRA) είχε ως στόχο να εξηγήσει τη σχέση μεταξύ στάσεων και συμπεριφορών μέσα στην ανθρώπινη δράση. Χρησιμοποιείται κυρίως για να προβλέψει πώς θα συμπεριφερθούν τα άτομα με βάση τις προϋπάρχουσες στάσεις και προθέσεις συμπεριφοράς τους. Η απόφαση ενός ατόμου να συμμετάσχει σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά βασίζεται στα αποτελέσματα που το άτομο αναμένει ότι θα προκύψουν ως αποτέλεσμα της εκτέλεσης της συμπεριφοράς. Η εν λόγω θεωρία αναπτύχθηκε από τους Martin Fishbein και Icek Ajzen το 1967 και προήλθε από προηγούμενη έρευνα στην κοινωνική ψυχολογία, τα μοντέλα πειθούς και τις θεωρίες στάσης. Οι θεωρίες του Fishbein πρότειναν μια σχέση μεταξύ στάσης και συμπεριφορών (η σχέση A-B). Ωστόσο, υπάρχουν κριτικές οι οποίες βασίζονται σε εκτιμήσεις ότι οι θεωρίες στάσης δεν αποδεικνύονταν καλοί δείκτες της ανθρώπινης συμπεριφοράς.

Οι βασικές μεταβλητές είναι η «στάση απέναντι στη συμπεριφορά» (Attitude toward Behavior), το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm), η «συμπεριφορική πρόθεση» (Behavioral Intention) και η «συμπεριφορά» (Behavior) των χρηστών. Η «στάση απέναντι στη συμπεριφορά» είναι το θετικό ή αρνητικό πρόσημο στην αξιολόγηση της εκδηλούμενης συμπεριφοράς του χρήστη (Fishbein & Ajzen, 1975). Το «υποκειμενικό πρότυπο» είναι η πιθανή πίεση που εκλαμβάνει ο χρήστης πως θα του ασκηθεί από τους συναδέλφους (επαγγελματικό περιβάλλον) και τους συγγενείς,

φίλους και γνωστούς (κοινωνικό περιβάλλον) ώστε να χρησιμοποιήσει νέα τεχνολογία. Η «συμπεριφορική πρόθεση» σχετίζεται με την πρόθεση του ατόμου για την χρησιμοποίηση ή μη της τεχνολογίας. Η «συμπεριφορά» τελικά σχετίζεται με την επιλογή του χρήστη στην χρησιμοποίηση ή μη της τεχνολογίας.

Η θεωρία αποτυπώνεται με σαφήνεια στο παρακάτω σχήμα. Το σύνολο των πεποιθήσεων, των συμπεριφορών και των εκτιμήσεων διαμορφώνει τη «στάση απέναντι στη συμπεριφορά». Το σύνολο των κανονιστικών πεποιθήσεων και των κινήτρων συμμόρφωσης διαμορφώνουν τα «υποκειμενικά πρότυπα». Οι κανονιστικές πεποιθήσεις σχετίζονται με την εκτίμηση του χρήστη αναφορικά με την άποψη σημαντικών ατόμων για τον ίδιο, σχετικά με την χρήση της τεχνολογίας. Τα κίνητρα συμμόρφωσης σχετίζονται με το βαθμό που επιθυμεί ο χρήστης να συμμορφωθεί με τις παραπάνω αντιλήψεις (Fishbein & Ajzen, 1967).



Εικόνα 1: Θεωρία της Δικαιολογημένης Δράσης (Fishbein & Ajzen, 1967).

Η θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of planned behavior, συντομογραφικά TPB). Η θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς, ερμηνεύει την τροποποίησης μιας συμπεριφοράς, μέχρι να διαμορφωθεί το τελικό αποτέλεσμα. Ο

Ajzen (1991) ανέπτυξε την εν λόγω θεωρία που αποτελεί προέκταση της θεωρίας της αιτιολογημένης δράσης. Η θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς βασίζεται στην «πρόθεση» του ατόμου να πραγματοποιήσει μια συμπεριφορά. Η «πρόθεση» προηγείται άμεσα της συμπεριφοράς. Όσο πιο δυνατά εκδηλώνεται αυτή η πρόθεση τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να προσπαθήσει ο ενδιαφερόμενος να πραγματοποιήσει τη συμπεριφορά.

Η πρόθεση αποτελεί καθοριστικό παράγοντα της ενεργού συμπεριφοράς. Βάσει της θεωρίας (Ajzen, 1991) η πρόθεση ενός ανθρώπου να ασχοληθεί ενεργά με μια δραστηριότητα καθορίζεται από τους κάτωθι παράγοντες:

- Στάσεις του εν λόγω ανθρώπου απέναντι στη συμπεριφορά,
- Επιρροή των κοινωνικών προτύπων
- Αντιληπτός έλεγχος της συμπεριφοράς, που αναφέρεται στην αντίληψη του ατόμου σε σχέση με την ικανότητά του να εμπλέκεται με επιτυχία στη συμπεριφορά.

Οι ατομικές πεποιθήσεις, καθορίζουν τη στάση που θα υιοθετήσει ένας άνθρωπος απέναντι σε μία συμπεριφορά και την αντίστοιχη θετική ή αρνητική προδιάθεσή του απέναντι στην συμπεριφορά. Οι στάσεις σχετίζονται με τον τρόπο λειτουργίας των ατομικών στάσεων, οι οποίες συνδέονται με τις συνέπειες της εμπλοκής με τη συμπεριφορά. Επιπροσθέτως οι ατομικές στάσεις συνδέονται με τις προσωπικές εκτιμήσεις που απορρέουν από τις προκύπτουσες συνέπειες της συμπεριφοράς. Υπάρχουν διαφορετικές ατομικές συμπεριφορές ανάλογα με τις ατομικές στάσεις προς την εκάστοτε συμπεριφορά. Για παράδειγμα, κάποιος που εκφράζει θετική στάση προς τις αθλητικές ή ερευνητικές δραστηριότητες, λογικά θα επιδείξει και ανάλογη συμπεριφορά, δηλαδή θα λάβει μέρος σε τέτοιου είδους δραστηριότητες.

Ο δεύτερος παράγοντας που δυνητικά διαμορφώνει την συμπεριφορά ενός ατόμου, είναι ο κοινωνικός περίγυρος. Απαρτίζεται από συγγενείς, σχέσεις, συναδέλφους, φίλους με τους οποίους αλληλεπιδρά στενά το άτομο που εξετάζουμε. Υπάρχει ένας βαθμός άσκησης επιρροής του κοινωνικού περιγυρου στην λήψη μιας απόφασης και κατ' αυτό τον τρόπο συντελείται τροποποίηση της πρόθεσης και κατ' επέκταση τροποποιείται το τελικό αποτέλεσμα μιας συμπεριφοράς (Dzewaltowski, Noble & Shaw, 1990).

Η θεωρία του «υποκειμενικού προτύπου» δίνει έμφαση στις στάσεις των σημαντικών ανθρώπων (π.χ., φίλοι, οικογένεια), απέναντι στην εμπλοκή του ατόμου σε μία συγκεκριμένη συμπεριφορά (π.χ., συμμετοχή σε άσκηση). Υπάρχουν μελέτες οι οποίες καταδεικνύουν ότι το υποκειμενικό πρότυπο αποτελεί τον παράγοντα με την πιο αδύναμη προβλεπτική ισχύ (Armitage & Conner, 2001).

Ο Ajzen (1991) οδηγήθηκε στην επέκταση της αρχικής θεωρίας της αιτιολογημένης δράσης με την πρόσθεση της έννοιας του αντιληπτού ελέγχου της συμπεριφοράς. Η έννοια αυτή αναφέρεται στην ατομική αντίληψη σε σχέση με την ατομική ικανότητα επιτυχούς εμπλοκής στην συμπεριφορά και την ατομική αντίληψη για τον βαθμό ελέγχου που ασκεί το άτομο κατά την εμφάνιση αυτής της συμπεριφοράς.

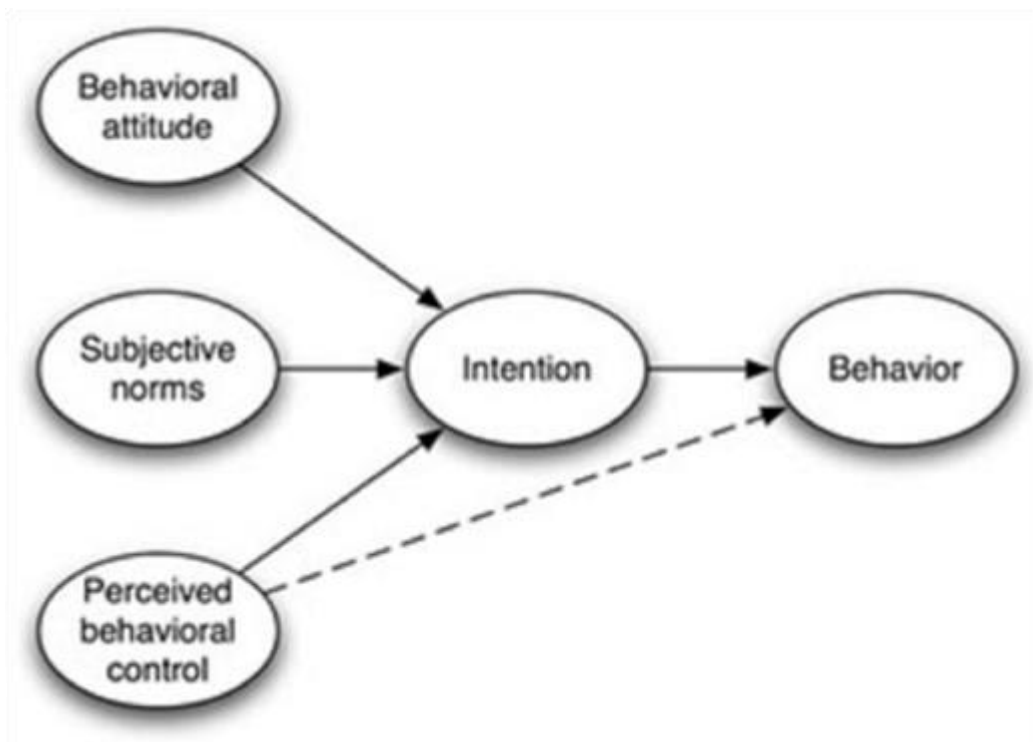
Στον αντιληπτό έλεγχο συμπεριλαμβάνει την αντιλαμβανόμενη επίδραση των εσωτερικών (αυτοαποτελεσματικότητα, ικανότητες) και εξωτερικών (ευκαιρίες, παραγόντων ελέγχου. Ο αντιληπτός έλεγχος της συμπεριφοράς επιδρά εξίσου στην πρόθεση και στη συμπεριφορά. Ο Ajzen με την προσθήκη αντιληπτού ελέγχου της συμπεριφοράς, στόχευε στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς, που δεν υπαγόταν ηθελημένο έλεγχο.

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης οδηγούσε σε επαρκή πρόβλεψη συμπεριφορών υπό τον ηθελημένο έλεγχο σε συνθήκες ύπαρξης εμποδίων της δράσης αλλά η απλή ανάπτυξη της πρόθεσης δεν επαρκούσε για την πρόβλεψη της συμπεριφοράς. Με την προσθήκη του αντιληπτού ελέγχου της συμπεριφοράς δημιουργείται μια δεξαμενή πληροφοριών σχετικά με τα πιθανά εμπόδια στη δράση, όπως αυτά γίνονται αντιληπτά από το δρών υποκείμενο.

Η συμπεριφορά ως προς μια δραστηριότητα δεν υπάγεται πάντα στον ηθελημένο έλεγχο, όταν υπάρχει ένα σύνολο εμποδίων και περιορισμών (χρόνος, πιέσεις, κόστος) που δύναται να εμποδίσει τους ανθρώπους να δράσουν σύμφωνα με τις προθέσεις τους. Η θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς μπορεί να εφαρμοστεί σε μεγάλο πλήθος συμπεριφορών και το στοιχείο του αντιληπτού ελέγχου της θεωρίας, έχει την πιο μεγάλη προβλεπτική ισχύ αναφορικά με την πρόθεση και την συμπεριφορά. (Armitage & Conner, 1999, 2001).

Η θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα. Οι στάσεις του δρώντα απέναντι στη συμπεριφορά (behavioral attitude), τα υποκειμενικά πρότυπα (Subjective norms) και ο αντιληπτός έλεγχος της συμπεριφοράς (perceived behavioral control) είναι οι τρεις παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση.

Ο αντιληπτός έλεγχος της συμπεριφοράς είναι ο παράγοντας με την μεγαλύτερη προβλεπτική ισχύ για την πρόθεση ενώ τα υποκειμενικά πρότυπα ο παράγοντας με την μικρότερη προβλεπτική ισχύ. Η πρόθεση με την σειρά της όπως διαμορφώθηκε από τους παράγοντες καθορίζει την συμπεριφορά.



Εικόνα 2: Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς

Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας 1 βασίστηκε στη Θεωρία της Σχεδιασμένης Δράσης (Technology Acceptance Model 1 – TAM) και προτάθηκε από τους Davis, Bagozzi και Warshaw το 1989. Το εν λόγω μοντέλο αποτέλεσε, με τα χρόνια, ένα ευρέως διαδεδομένο υπόδειγμα μελέτης της συμπεριφοράς των ανθρώπων απέναντι στην αποδοχή και χρήση νέων τεχνολογιών. Η βασική εκδοχή του TAM (Bagozzi, Davis, & Warshaw, 1992) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι ο άνθρωπος προτίθεται να χρησιμοποιήσει ή όχι μια νέα τεχνολογία, επηρεαζόμενος από τους κάτωθι παράγοντες:

1. Στάση απέναντι στη χρήση (Attitude Toward Using).
2. Πρόθεση χρήσης (Behavioral Intention to Use).

Οι ανωτέρω μεταβλητές επηρεάζονται από δυο βασικούς παράγοντες σύμφωνα με τον Davis:

1. Αντιληπτή χρησιμότητα (Perceived usefulness): Είναι ανεξάρτητη μεταβλητή και μπορεί να οριστεί ως «ο βαθμός στον οποίο ένα πρόσωπο πιστεύει ότι η χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας θα ενίσχυε την απόδοση του στον εργασιακό περιβάλλον.» (Davis, 1989).

2. Αντιληπτή ευκολία χρήσης (Perceived ease of use): Είναι ανεξάρτητη μεταβλητή και μπορεί να οριστεί ως «ο βαθμός στον οποίο ένα πρόσωπο πιστεύει ότι η χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας δεν θα απαιτούσε προσπάθεια» (Davis, 1989).

Η λειτουργία του TAM 1 απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα. Οι εξωτερικές μεταβλητές όπως τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά και η εκπαίδευση των χρηστών επηρεάζουν την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Η στάση απέναντι στην χρήση επηρεάζεται από την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης και με την σειρά της επηρεάζει την πρόθεση συμπεριφοράς. Η συμπεριφορική πρόθεση για χρήση επίσης επηρεάζεται από την αντιληπτή χρησιμότητα και επηρεάζει τον άνθρωπο στο αν τελικά θα χρησιμοποιήσει το σύστημα.

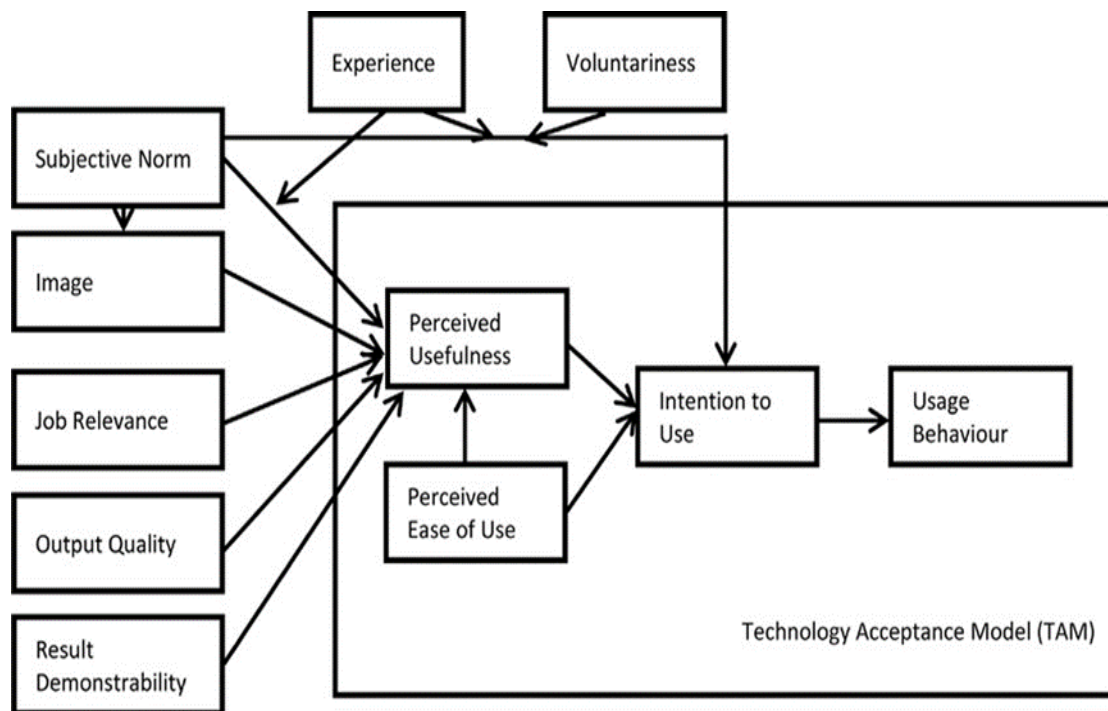


Εικόνα 3: *Technology Acceptance Model (TAM)*, (Davis, 1989)

Διάφορες έρευνες που εκτείνονται σε ποικίλα θεματικά πεδία έχουν χρησιμοποιήσει Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας 1 (Technology Acceptance Model 1). Ορισμένες από τις έρευνες σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές (Lin, Fofanah, & Liang, 2011; Bakar & Bidin, 2014). Το TAM 1 έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε έρευνες που σχετίζονται με την χρήση τεχνολογίας στην εκπαίδευση (Alharbi & Drew, 2014; Cigdem & Torcu, 2015; Cothran, 2011; Fathema et al, 2015;).

2.2 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 2 (Technology Acceptance Model 2)

Το 2000, οι Venkatesh και Davis επέκτειναν το TAM 1 και σχημάτισαν το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας 2 (Technology Acceptance Model 2). Στο παρακάτω σχήμα βλέπουμε την λειτουργία του TAM 2 και τις βασικές αλλαγές από το TAM 1.



Εικόνα 4: *Technology Acceptance Model (TAM 2)*, (Venkatesh & Davis, 2000)

Το TAM 2 εξακολουθεί να χρησιμοποιεί τις μεταβλητές «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) και «αντιληπτή χρησιμότητα» (Perceived Usefulness) που χρησιμοποίησε και το TAM 1. Στο μοντέλο όμως των Venkatesh και Davis προστέθηκαν νέες μεταβλητές με απώτερο σκοπό να αυξηθεί η ισχύς της προβλεψιμότητας του εν λόγω μοντέλου.

Οι νέες μεταβλητές είναι το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm), η «εικόνα» (Image), η «σχετικότητα με την εργασία» (Job Relevance), η «ποιότητα της εκροής» (Output Quality) και η «ανάδειξη του αποτελέσματος» (Result Demonstrability). Το «υποκειμενικό πρότυπο» μπορεί να οριστεί ως «η αντίληψη ενός ατόμου ότι οι περισσότεροι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για αυτόν πιστεύουν ότι πρέπει ή δεν πρέπει να επιδείξει την ανάλογη συμπεριφορά» (Venkatesh & Davis, 2000). Αυτή η μεταβλητή θεωρήθηκε ότι επηρεάζει την πρόθεση άμεσα και έμμεσα μέσω της εικόνας και της αντιληπτής χρησιμότητας (Venkatesh & Davis, 2000). Η αιτιολόγηση για την ενσωμάτωση υποκειμενικών προτύπων στο TAM 2 προήλθε από προηγούμενες μελέτες που είχαν βρει ότι τα υποκειμενικά πρότυπα είχαν σημαντική άμεση επίδραση στη συμπεριφορά (Ajzen, 2011). Το υποκειμενικό πρότυπο στηρίζεται στην θεώρηση ότι όταν ένα άτομο δεν θέλει να επιδείξει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, αλλά τα μέλη της κοινωνικής ομάδας που εκτιμώνται πιστεύουν ότι

πρέπει να προχωρήσει σε αυτή τη συμπεριφορά, το άτομο θα ακολουθήσει τη γνώμη της κοινωνικής ομάδας (Venkatesh & Davis, 2000).

Η «εικόνα» είναι ο βαθμός επηρεασμού του κύρους του ανθρώπου που χρησιμοποιεί την τεχνολογία (Moore & Benbasat, 1991). Αυτός ο ορισμός ακολούθησε εκείνον της Θεωρίας της Διάχυσης της Καινοτομίας που προτάθηκε από τον Rogers (Mahajan, 2010). Το TAM2 θεωρεί ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ υποκειμενικού προτύπου και εικόνας. Η σύνδεση υποστηρίχθηκε από προηγούμενες μελέτες που επιβεβαίωσαν ότι η εικόνα έχει σημαντική επίδραση στη συμπεριφορά εάν τα άτομα ακολουθούν τις συμβουλές των συνομηλίκων τους για να διατηρήσουν την θέση τους στην ομάδα (Pfeffer, 1992, Chassin, Presson & Sherman, 1990). Επιπλέον, το TAM2 θεωρεί ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της εικόνας και της αντιληπτής χρησιμότητας. Επιδεικνύοντας τη συμπεριφορά που επικυρώνεται από τα πρότυπα της ομάδας, ένα άτομο «επιτυγχάνει την ιδιότητα μέλους και την κοινωνική υποστήριξη που παρέχει αυτή η ιδιότητα μέλους καθώς και πιθανή επίτευξη στόχων που μπορεί να συμβεί μόνο μέσω ομαδικής δράσης ή ομαδικής συμμετοχής» (Pfeffer, 1992). Ως εκ τούτου, το TAM2 προτείνει ότι μια ευνοϊκή εικόνα μεταξύ των συνομηλίκων στην κοινωνική ομάδα μπορεί να αυξήσει την πιθανότητα θετικής αντίληψης για την παραγωγικότητα της τεχνολογίας (Venkatesh & Davis, 2000).

Η «ανάδειξη του αποτελέσματος» είναι η απεικόνιση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την καινοτομία (Moore & Benbasat, 1991). Η συμπερίληψη αυτής της μεταβλητής στο μοντέλο βασίστηκε στο επιχείρημα ότι η προηγμένη τεχνολογία μπορεί να μην γίνει αποδεκτή, εάν ένας χρήστης αποτύχει να ενστερνιστεί τα οφέλη της χρήσης της τεχνολογίας (Venkatesh & Davis, 2000). Η επίδραση της «ανάδειξης του αποτελέσματος» υποδηλώνει ότι η αύξηση της απόδοσης των ατόμων που προκύπτει από τη χρήση της τεχνολογίας θα πρέπει να είναι σαφής, απτή και κοινοποιήσιμη.

Η «σχετικότητα με την εργασία» είναι ο βαθμός σχετικότητας της τεχνολογίας με την εργασία του χρήστη (Venkatesh & Davis, 2000). Η σχετικότητα με την εργασία μπορεί να οριστεί ως «η αντίληψη ενός ατόμου σχετικά με τον βαθμό στον οποίο το σύστημα στόχος είναι εφαρμόσιμο στη δουλειά του» (Venkatesh & Davis, 2000). Η άμεση επίδραση της υποστηρίζεται και από άλλες θεωρίες που εξηγούν την αποδοχή της τεχνολογίας. Οι θεωρίες προσαρμογής εργασίας-τεχνολογίας και γνωστικής προσαρμογής έγιναν η βάση για την πρόταση της σχέσης μεταξύ της συνάφειας της εργασίας και της αντιληπτής χρησιμότητας (Goodhue, 1995, Vessey, 1991).

Θεωρήθηκε ότι η επίδραση της «σχετικότητας της εργασίας» στην αντιληπτή χρησιμότητα μετριάζεται από την ποιότητα της εκροής (Venkatesh & Davis, 2000).

Η «ποιότητα της εκροής» είναι ο βαθμός ικανοποίησης στον οποίο πραγματοποιούνται οι εργασίες. (Venkatesh & Davis, 2000). Προηγούμενες μελέτες επικύρωσαν την άμεση και ατομική επίδραση της ποιότητας εκροής στην αντιληπτή χρησιμότητα (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992) και η TAM2 προτείνει ότι η ποιότητα εκροής αυξάνει την πιθανότητα θετικής αντίληψης της τεχνολογίας (Venkatesh & Davis, 2000).

Η «αντιληπτή χρησιμότητα» (Perceived Usefulness) επηρεάζεται από την «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) και τις μεταβλητές «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm), «εικόνα» (Image), «σχετικότητα με την εργασία» (Job Relevance), η «ποιότητα της εκροής» (Output Quality) και «ανάδειξη του αποτελέσματος» (Result Demonstrability). Η «αντιληπτή χρησιμότητα» (Perceived Usefulness) και η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) επηρεάζουν την «πρόθεση για την χρήση» (Intention to Use) που επηρεάζεται επίσης από το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm). Αξίζει να σημειωθεί ότι η «εμπειρία» (Experience) και ο βαθμός εθελοντικής χρήσης της τεχνολογίας (Voluntariness) επηρεάζουν το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm). «πρόθεση για την χρήση» (Intention to Use) επηρεάζει τον άνθρωπο στο αν τελικά θα χρησιμοποιήσει το σύστημα (Usage Behaviour).

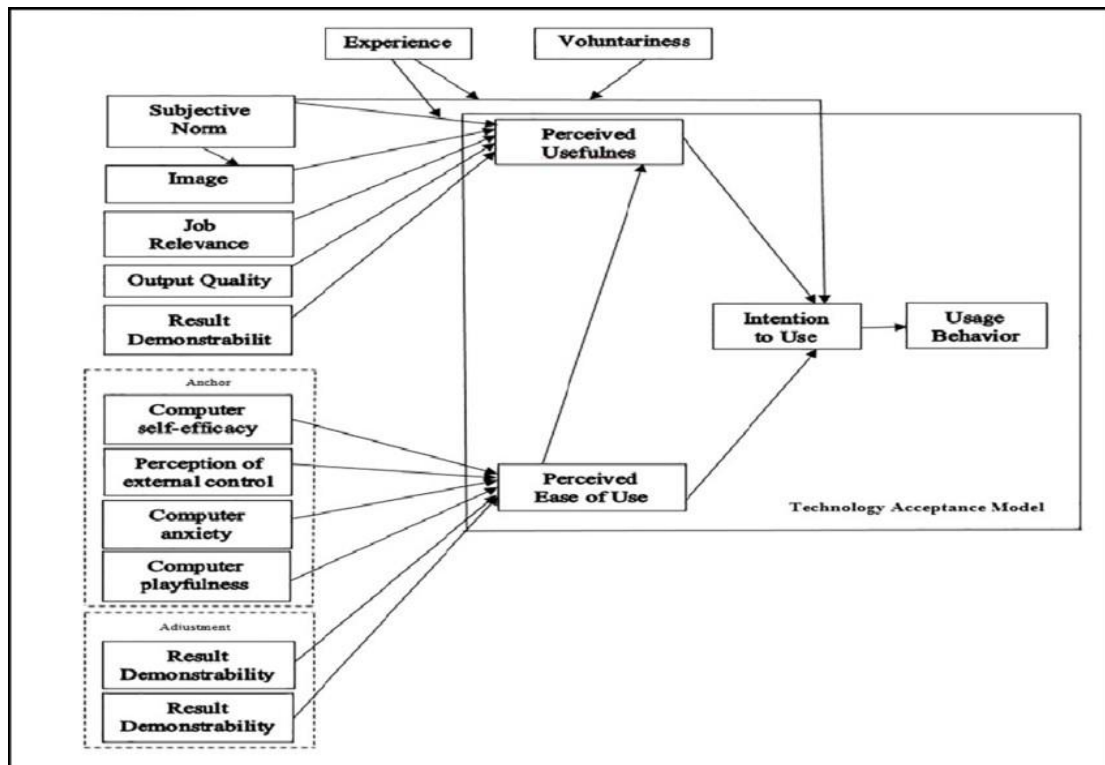
Με το TAM 2 εξηγήθηκε έως το 60% της διακύμανσης της «αντιληπτής χρησιμότητας» και έως το 52% της «πρόθεσης χρήσης» (Venkatesh & Davis, 2000). Το TAM 2 έχει χρησιμοποιηθεί για έρευνες που σχετίζονται με διαδικτυακές αγορές (Rouibah, Abbas, & Rouibah, 2011), όμως είναι αλήθεια πως δεν έχει εφαρμοστεί όσο το TAM 1 (Rouibah et al., 2011).

2.3 Μοντέλο Αποδοχής της τεχνολογίας 3 (Technology Acceptance Model 3)

Οι Venkatesh και Bala (2008) ανέπτυξαν το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας 3 (Technology Acceptance Model 3). Το TAM 3 ήταν βασισμένο στο TAM 2 και είναι ενισχυμένο με νέες μεταβλητές που επηρεάζουν αποκλειστικά την «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use). Οι νέες μεταβλητές του TAM 3 είναι οι κάτωθι:

- 1) Η «αυτοαποτελεσματικότητα στην χρήση υπολογιστών» (Computer Self-Efficacy): ο βαθμός που πιστεύει ο χρήστης νοτι είναι ικανός ~~πως μπορεί~~ να πραγματοποιήσει την εργασία του με τον υπολογιστή (Venkatesh & Bala, 2008)
- 2) η «αντίληψη του εξωτερικού ελέγχου» (Perception of External Control): ο βαθμός που πιστεύει ο χρήστης πως θα υπάρξει υποστήριξη σε οργανωσιακό αι τεχνικό επίπεδο (Venkatesh et al., 2003)
- 3) το «άγχος χρήσης υπολογιστών» (Computer Anxiety): Τα επίπεδα άγχους του χρήστη μπροστά στο ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή.
- 4) η «διασκέδαση με τον υπολογιστή» (Computer Playfulness) : βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι οι τεχνολογικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί, είναι διασκεδαστικές στην χρήση τους.
- 5) η «αντιληπτή ευχαρίστηση» (Perceived Enjoyment): ο βαθμός που η ενασχόληση με την τεχνολογία προκαλεί απόλαυση (Venkatesh, 2000)
- 6) η «αντικειμενική ευχρηστία» (Objective Usability): είναι μια μεταβλητή που συγκρίνει τα συστήματα σε σχέση με την απαιτούμενη προσπάθεια για την ολοκλήρωση συγκεκριμένων εργασιών. Η σύγκριση δεν πραγματοποιείται σε επίπεδο αντίληψης, αλλά σε πραγματικό επίπεδο (Venkatesh, 2000).

Το TAM 3 ακολουθεί την λογική των δυο προηγούμενων TAM. Η βασική του διαφορά είναι η ύπαρξη μεταβλητών που επηρεάζουν αποκλειστικά την «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use). Οι μεταβλητές που επηρεάζουν αποκλειστικά την «αντιληπτή χρησιμότητα» δεν επηρεάζουν την «αντιληπτή ευκολία χρήσης» και το αντίστροφο. Η λειτουργία του φαίνεται στο επόμενο σχήμα.



Εικόνα 5: *Technology Acceptance Model (TAM 3)*, (Venkatesh & Bala, 2008)

Η «αντιληπτή χρησιμότητα» (Perceived Usefulness) επηρεάζεται από την «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) και τις μεταβλητές «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm), «εικόνα» (Image), «σχετικότητα με την εργασία» (Job Relevance), η «ποιότητα της εκροής» (Output Quality) και «ανάδειξη του αποτελέσματος» (Result Demonstrability). Η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) επηρεάζεται από την «αυτοαποτελεσματικότητα του υπολογιστή» (Computer Self-Efficacy), την «αντίληψη του εξωτερικού ελέγχου» (Perception of External Control), το «άγχος για τον υπολογιστή» (Computer Anxiety), την «διασκέδαση με τον υπολογιστή» (Computer Playfulness), την «αντιληπτή ευχαρίστηση» (Perceived Enjoyment) και την «αντικειμενική ευχρηστία» (Objective Usability).

Η «αντιληπτή χρησιμότητα» (Perceived Usefulness) και η «αντιληπτή ευκολία χρήσης» (Perceived Ease of Use) επηρεάζουν την «πρόθεση για την χρήση» (Intention to Use) που επηρεάζεται επίσης από το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm). Αξίζει να σημειωθεί ότι η «εμπειρία» (Experience) και ο βαθμός εθελοντικής χρήσης της τεχνολογίας (Voluntariness) επηρεάζουν το «υποκειμενικό πρότυπο» (Subjective Norm). «πρόθεση για την χρήση» (Intention

to Use) επηρεάζει τον άνθρωπο στο αν τελικά θα χρησιμοποιήσει το σύστημα (Usage Behaviour).

Το TAM 3 (Venkatesh & Bala, 2008) δεν είναι ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο μοντέλο. Με το TAM 3 έχει εξηγηθεί το 40%–50% της διακύμανσης της «συμπεριφορικής πρόθεσης» και το 31%–36% της “συμπεριφοράς χρήσης” (Venkatesh & Bala, 2008). Το TAM 3 χρησιμοποιήθηκε από τους Portela et al. (2013) για μια έρευνα που διεξήγαγαν και σχετιζόταν με την διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσω Ευφών Πληροφοριακών Συστημάτων στην Εντατική Ιατρική (Intelligent Information Systems in Intensive Medicine). Επίσης με το TAM 3 καλύπτονται πολλές πτυχές του θεματικού πεδίου που σχετίζεται με την αποδοχή μίας νέας τεχνολογίας (Faqih & Jaradat, 2015).

Κεφάλαιο 3.Μεθοδολογία

3.1 Εργαλεία έρευνας και συλλογή δεδομένων

Για να εξετάσουμε τον βαθμό αποδοχής του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στο δείγμα της έρευνας καθώς και την επαλήθευση ορισμένων υποθέσεων που κάναμε, χρησιμοποιήσαμε την ποσοτική έρευνα. Γενικά, σκοπός μιας ποσοτικής έρευνας είναι η ανακάλυψη των αιτιών εμφάνισης ή αλλαγής ενός κοινωνικού, οικονομικού, τεχνολογικού φαινομένου μέσω της αντικειμενικής μέτρησης και της αριθμητικής ανάλυσης.

Η ποσοτική έρευνα αποβλέπει στην επαλήθευση μιας σειράς υποθέσεων μέσω αριθμητικών στοιχείων. Το όποιο αντικείμενο έρευνας εξετάζεται μέσω μεταβλητών εκλαμβάνονται από τον ερευνητή ως εξωτερικά χαρακτηριστικά. Τα στοιχεία/δεδομένα (data) πρέπει να είναι αντικειμενικά – χωρίς προκαταλήψεις. α στοιχεία πρέπει να είναι αποδεικτέα και ελεγχόμενα.

Τα είδη των Ποσοτικών Μεθόδων είναι η πειραματική, η δειγματοληπτική, η δευτερογενής έρευνα και η ανάλυση περιεχομένου (Παπαγεωργίου, 2014). Στην πειραματική, ο/η ερευνητής/τρια ελέγχει τις συνθήκες (X, ομάδες, μέτρηση). Στην δειγματοληπτική η συλλογή δεδομένων μέσω κλειστών (κυρίως) ερωτηματολογίων. Σε αυτή την περίπτωση υπάγεται η έρευνα μας. Η δευτερογενής έρευνα είναι η αντληση πληροφοριών μέσω των υπάρχοντων στοιχείων που έχουν συλλεχθεί, από στατιστικές υπηρεσίες/ κρατικές υπηρεσίες/ ερευνητικά κέντρα/ ιστορικές πηγές/ παν/στήμια κλπ ενώ στην ανάλυση περιεχομένου -- ανάλυση κειμένων/ ντοκουμέντων, ποσοτικοποιείται το περιεχόμενο και τοποθετείται σε συγκεκριμένες κατηγορίες με συστηματικό τρόπο

Υπάρχουν ορισμένα χαρακτηριστικά μιας ποσοτικής έρευνας (Παπαγεωργίου, 2014):

- Διασύνδεση δύο ή περισσότερων χαρακτηριστικών για μεγάλο αριθμό περιπτώσεων
- Άναδειξη γενικών τάσεων
- Έρευνα σε μεγάλο δείγμα (αντιπροσωπευτικό) του πληθυσμού
- Οι θεωρητικές υποθέσεις υποβάλλονται σε αυστηρότερο και εγκυρότερο έλεγχο (με τη χρήση μεγάλου δείγματος)
- Δόμηση πλέγματος μεταβλητών (δηλ. σε χαρακτηριστικά που διαφοροποιούνται στις περιπτώσεις που περιλαμβάνονται στο δείγμα).

- Συσχέτιση χαρακτηριστικών με σκοπό την ανεύρεση γενικών τάσεων
- Επαλήθευση των θεωρητικών υποθέσεων/ ερωτημάτων.
- Μέτρηση θεωρητικών εννοιών μέσω εργαλείων όπως το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από στοιχεία (items) που είναι στην ουσία προτάσεις στις οποίες καλούνται οι ερωτώμενοι να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους (Ζαφειρόπουλος, 2017). Οι συγκεκριμένες προτάσεις είναι κλειστού τύπου. Στις εν λόγω κλειστές προτάσεις υπάρχει μια σειρά τιμών. Οι ερωτώμενοι απάντησαν βάσει βαθμού συμφωνίας που οι ερωτώμενοι θεωρούσαν ότι τους αντιπροσωπεύει. Αυτού του τύπου οι προτάσεις χρησιμοποιούνται διότι μας επιτρέπουν να προχωρήσουμε σε μια ποσοτική ανάλυση.

Στο ερωτηματολόγιο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert. Οι κλίμακες Likert που αποτελεί στην ουσία μια κλίμακα συμφωνίας των ερωτώμενων με μια πρόταση-άποψη (Ζαφειρόπουλος, 2017). Η κατασκευή της εν λόγω κλίμακας απαιτεί την διατύπωση μιας πρότασης με καταφατικό χαρακτήρα, στην οποία καλούνται οι ερωτώμενοι να καταγράψουν τον βαθμό της συμφωνίας-διαφωνίας τους.

Υπάρχουν τρεις πυλώνες για την κατασκευή της κλίμακας Likert. Αρχικά απαιτείται να διατυπώσουμε μια καταφατική πρόταση (όχι ερώτηση). Στη συνέχεια, καλούνται οι ερωτώμενοι να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους προς την αρχικά διατυπωμένη καταφατική πρόταση. Τέλος, χρησιμοποιείται μια κλιμάκωση τιμών με τα δυο άκρα να αποτελούνται από το «διαφωνώ απόλυτα» έως το «συμφωνώ απόλυτα». Οι κλίμακες Likert αποτελούνται από πέντε (5) τιμές απαντήσεων: «διαφωνώ απόλυτα», «διαφωνώ», «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», «συμφωνώ», «συμφωνώ απόλυτα».

Οι προτάσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου έχουν βασιστεί σε προηγούμενες έρευνες και είναι προσαρμοσμένες στις ερευνητικές ανάγκες της παρούσας εργασίας. Οι έρευνες που χρησιμοποιήθηκαν ως βάση για την διατύπωση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, αναφέρονταν στον βαθμό αποδοχής της τεχνολογίας.

Οι προτάσεις που σχετίζονται με την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι προσαρμοσμένες στο μοντέλο του Davis (1989). Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (αποδοχή) είναι προσαρμοσμένη στους Compeau & Higgins (1995). Η πρόταση για την πρόθεση συμπεριφοράς για την χρήση είναι

προσαρμοσμένη στους Fathema & Shannon (2015). Στις συνθήκες διευκόλυνσης και στην εκπαίδευση χρήστη, οι προτάσεις προσαρμόστηκαν στο έργο των Thompson (1991) ενώ οι προτάσεις για τις υποκειμενικές νόρμες και η παρουσίαση αποτελεσμάτων είναι προσαρμοσμένες στα μοντέλα των Teo (2010) και Venkatesh & Davis (2000). Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει συγκεντρωτικά την κλίμακα μέτρησης.

Πίνακας 3: Κλίμακα Μέτρησης

Κατηγορίες	Προτάσεις	Προσαρμογή από
Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU)	4	Davis (1989)
Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU)	4	Davis (1989)
Εκπαίδευση χρήστη	3	Thompson et al (1991)
Υποκειμενικές Νόρμες (SN)	1	Teo (2010), Venkatesh & Davis (2000)
Παρουσίαση αποτελεσμάτων (αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων)	3	Venkatesh & Davis (2000)
Συνθήκες διευκόλυνσης (τεχνική υποστήριξη χρηστών)	3	Thompson et al (1991)
Πρόθεση Συμπεριφοράς για τη Χρήση (BI)	1	Fathema & Shannon (2015)
Αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (αποδοχή)	3	Compeau & Higgins (1995)

Οι προτάσεις που σχετίζονται με κάθε κατηγορία, είναι ελαφρώς διαφοροποιημένες ώστε αφενός να μην είναι πανομοιότυπες και αφετέρου να αποτελέσουν αποτρεπτικό παράγοντα εμφάνισης τυχαίων απαντήσεων από τους ερωτηθέντες.

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν τον Σεπτέμβριο του 2023 και ακολούθησε η επεξεργασία τους. Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά σε στελέχη του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα που χρησιμοποιεί το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Έπειτα από την συλλογή έγινε η επεξεργασία των δεδομένων. Συνολικά συμπληρώθηκαν 308 ερωτηματολόγια.

Για την προσαρμογή των προτάσεων από την αγγλική γλώσσα στην ελληνική, εφαρμόστηκε η διαδικασία της αντίστροφης μετάφρασης (back translation) (Brislin,

1970). Η εν λόγω μέθοδος βασίζεται στη μετάφραση που έκανε ένα δίγλωσσο άτομο ώστε οι προτάσεις από την Αγγλική γλώσσα να μετατραπούν σε προτάσεις της Ελληνικής γλώσσας. Στη συνέχεια, δεύτερο δίγλωσσο άτομο μετέφρασε τις προτάσεις της Ελληνικής γλώσσας σε προτάσεις της Αγγλικής. Ακολούθησαν ορισμένες διορθώσεις και η τελική έκδοση παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 4: Προσαρμογή των προτάσεων

Πρόταση	Πρωτότυπη Έκδοχή	Ελληνική έκδοχή
<u>Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU): PU1</u>	Using SYZEUXIS II improves my work performance.	Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου.
PU2	Using SYZEUXIS II improves my productivity	Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου
PU3	Using SYZEUXIS II enhances my effectiveness	Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου
PU4	SYZEUXIS II is a useful tool for my work.	Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.
<u>Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU): PEOU1</u>	It's easy to learn to use SYZEUXIS II	Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
PEOU2	SYZEUXIS II is easy to use in relation to what I want to do professionally.	Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.

PEOU3	It would be easy for me to become proficient in the use of SYZEUXIS II.	Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.
PEOU4	SYZEUXIS II is easy to use.	Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.
<u>Εκπαίδευση χρήστη</u> (UT1)	I have been extensively trained in the use of SYZEUXIS II	έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
UT2	I have been given full instructions and practice to use SYZEUXIS II	μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
UT3	I have received the training I need to use SYZEUXIS II effectively	έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά
<u>Υποκειμενικές Νόρμες</u> (SN): SN1	people who influence my behavior think I should use SYZEUXIS II	άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
SN2	People important to me think I need to use SYZEUXIS II	Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

<p><u>Παρουσίαση αποτελεσμάτων (αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων):RD1</u></p>	<p>I have no difficulty in presenting the results from the use of SYZEUXIS II</p>	<p>δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ</p>
<p>RD2</p>	<p>I believe that I can communicate to others the consequences of using SYZEUXIS II</p>	<p>θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ</p>
<p>RD3</p>	<p>the results from using SYZEUXIS II are evident to me</p>	<p>τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ είναι εμφανή σε εμένα</p>
<p><u>Συνθήκες διευκόλυνσης (τεχνική υποστήριξη χρηστών): FC1</u></p>	<p>I know where to go if I need support for SYZEUXIS II</p>	<p>γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ</p>
<p>FC2</p>	<p>Specialized staff are available to help when I encounter difficulties using SYZEUXIS II.</p>	<p>Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ.</p>
<p>FC3</p>	<p>When I need help using SYZEUXIS II, guidance is available.</p>	<p>Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.</p>

<u>Πρόθεση Συμπεριφοράς για τη Χρήση (BI):BI 1</u>	I intend to use the functions of SYZEUXIS II regularly in my work.	Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις λειτουργίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου.
<u>Αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (αποδοχή): PSE1</u>	I consider myself a frequent user of SYZEUXIS II	θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
PSE2	I have fully integrated SYZEUXIS II into my work	έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου
PSE3	I take full advantage of the possibilities of SYZEUXIS II	εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας απαρτίζεται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος σχετίζεται με τα δημογραφικά στοιχεία. Υπάρχουν έξι (6) ερωτήσεις για το πρώτο μέρος. Οι δημογραφικοί παράγοντες που εξετάστηκαν ήταν οι κάτωθι:

Πίνακας 1: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Χαρακτηριστικά	Επιλογές Απάντησης
Φύλο	Άνδρας- Γυναίκα
Ηλικία	(<25, 26-35, 36-45, 46-55,>55
Σπουδές	Λύκειο, ΑΕΙ/ΤΕΙ, Μεταπτυχιακό, Διδακτορικό
Υπηρεσιακή Θέση	Προϊστάμενος/η Γενικής Διεύθυνσης, Προϊστάμενος/η Διεύθυνσης, Προϊστάμενος/η Τμήματος, Υπάλληλος
Έτη εργασίας	0-5, 6-10, 11-20, 21-30, >30
Φορέας Υπηρεσίας	Υπουργείο, ΟΤΑ Α' και Β' Βαθμού, Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου -Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου

Το δεύτερο μέρος είναι ο κορμός του ερωτηματολογίου. Απαρτίζεται από είκοσι τρεις (23) προτάσεις για τις οκτώ (8) εξεταζόμενες κατηγορίες. Τέσσερις (4) προτάσεις σχετίζονται με την αντιληπτή χρησιμότητα, τέσσερις (4) προτάσεις σχετίζονται με αντιληπτή ευκολία χρήσης, δυο (2) προτάσεις σχετίζονται με τις υποκειμενικές νόρμες, συμπεριφορά, τρεις (3) προτάσεις σχετίζονται με τις συνθήκες διευκόλυνσης, τρεις (3) προτάσεις σχετίζονται με αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα, μια πρόταση (1) σχετίζεται με πρόθεση συμπεριφοράς, τρεις (3) προτάσεις με παρουσίαση αποτελεσμάτων και τρεις (3) προτάσεις για την εκπαίδευση χρήστη. Η πλήρης λίστα με τις ερωτήσεις και τις εξεταζόμενες κατηγορίες παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 2: Αποδοχή του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Αφορά την αντίληψη των χρηστών για τη χρήση του εργαλείου και την αποτελεσματικότητά του.

<u>Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU):</u>	PU1: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου.
	PU2: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου
	PU3: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου
	PU4: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.
<u>Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU)</u>	PEOU1: Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	PEOU2: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.
	PEOU3: Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.
	PEOU4: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.
<u>Εκπαίδευση χρήστη</u>	UT1: έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	UT2: μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

	UT3: έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά
<u>Υποκειμενικές Νόρμες (SN)</u>	SN1: άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	SN2: Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
<u>Παρουσίαση αποτελεσμάτων (αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων)</u>	RD1:δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	RD2:θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	RD3:τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα
<u>Συνθήκες διευκόλυνσης (τεχνική υποστήριξη χρηστών)</u>	FC1: γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	FC2:Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.
	FC3: Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.
<u>Πρόθεση Συμπεριφοράς για τη Χρήση (BI)</u>	BI 1: Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις λειτουργίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου.
<u>Αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (αποδοχή)</u>	PSE1: θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	PSE2: έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου
	PSE3: εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

3.2 Ερευνητικές υποθέσεις

Από τις απαντήσεις που καταγράφηκαν θα εξεταστεί και το κατά πόσο ισχύουν οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

Υπόθεση H1: Η αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H2: Η αντιληπτή χρησιμότητα (PU) έχει θετική επίδραση στην πρόθεση συμπεριφοράς χρήσης (BI) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H3: Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H4: Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H5: Οι υποκειμενικές νόρμες (SN) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H6: Οι συνθήκες διευκόλυνσης (FC) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H7: Η εκπαίδευση χρήστη (UT) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

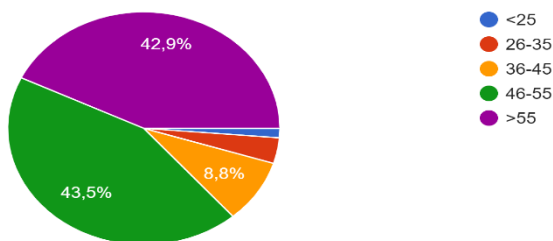
Υπόθεση H8: Η αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων (RD) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

3.3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Το ερευνητικό δείγμα απαρτίζεται από 308 στελέχη του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας. Από τους ερωτηθέντες 175 ήταν άνδρες (56,8%) ενώ 133 ήταν γυναίκες (43,2%). Συνεπώς υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ των δύο φύλων. Αναφορικά με την ηλικία το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν στην ηλικιακή κλίμακα 46-55 (134 απαντήσεις) και ακολουθούν οι ηλικίες >55 (132 απαντήσεις) και 36-45 (27 απαντήσεις). Πολύ μικρά ποσοστά συμμετοχής έχουν οι ηλικίες 26-35 (3,6%, 11 απαντήσεις) και <25 (1,3%, 4 απαντήσεις). Η ηλικιακή κατανομή του δείγματος έχει αντιστοιχία με αυτή που ισχύει ευρύτερα στον δημόσιο τομέα. Η ηλικιακή κατανομή εμφανίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.

Διάγραμμα 1: Ηλικία

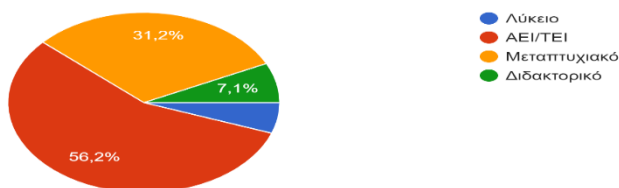
2) Ηλικία
308 απαντήσεις



Αναφορικά με το επίπεδο των σπουδών παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (56,2%) και ένα σημαντικό ποσοστό είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος (31,2%). Μικρότερα ποσοστά έχουν οι κάτοχοι διδακτορικού (7,1%) και οι απόφοιτοι Λυκείου (5,5%). Επίσης η κατανομή σπουδών του δείγματος έχει αντιστοιχία με αυτό του δημόσιου τομέα.

Διάγραμμα 2: Σπουδές

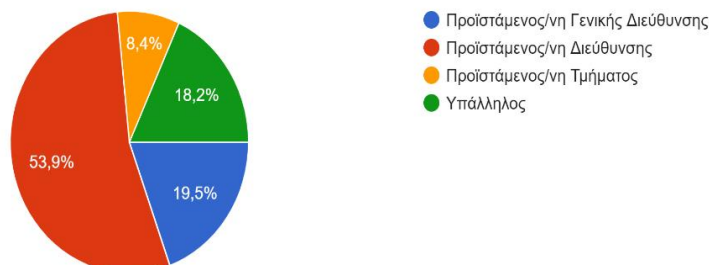
3) Σπουδές
308 απαντήσεις



Αναφορικά με την υπηρεσιακή θέση, παρουσιάζεται το παράδοξο να εμφανίζονται οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης και Τμήματος να είναι η πλειοψηφία, σε αντίθεση με όσα καταγράφονται στην υπηρεσιακή βαθμίδα όπου η αριθμητική βάση είναι οι εισηγητές, ακολουθούμενοι από τους Προϊσταμένους Τμήματος και στην κορυφή οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης. Υπάρχει εξήγηση, καθώς φαίνεται πως τα στελέχη της ανώτερης βαθμίδας εμφανίζουν μεγαλύτερη προθυμία ν' απαντήσουν σ' ερωτήσεις που αφορούν εξειδικευμένο τεχνολογικό θέμα.

Διάγραμμα 3: Υπηρεσιακή θέση

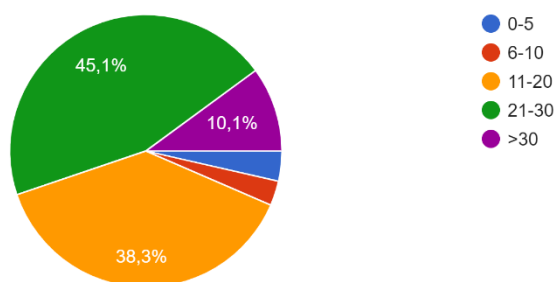
4) Υπηρεσιακή Θέση
308 απαντήσεις



Σχετικά με τα έτη εργασίας, παρατηρούμε πως υπάρχει μια εργασιακή ωριμότητα καθώς οι περισσότερες απαντήσεις σχετίζονται με την κλίμακα 21-30 έτη (45,1%). Ακολουθούν οι εργαζόμενοι με 11-20 έτη (38,3%). Σημαντικά λιγότερες είναι οι απαντήσεις των εργαζομένων πάνω από 30 χρόνια (10,1%) και αυτές των 0-5 ετών (3,6%) και 6-10 ετών (2,9%).

Διάγραμμα 4: Έτη εργασίας

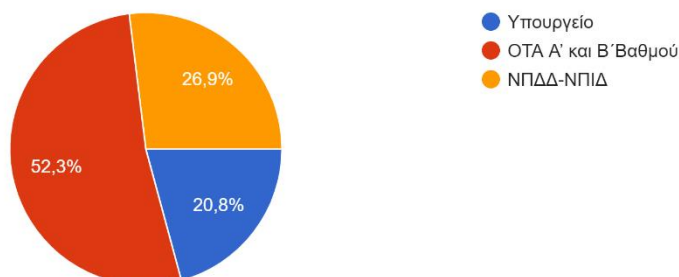
5) Έτη Εργασίας
308 απαντήσεις



Σχετικά με τους Φορείς του Δημοσίου στους οποίους υπηρετούν οι υπάλληλοι, οι περισσότερες απαντήσεις προήλθαν από εργαζομένους στους ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού (52,3%) και ακολουθούν οι εργαζόμενοι στα Ν.Π.Δ.Δ και Ν.Π.Ι.Δ. (26,9%) και στα Υπουργεία (20,8%).

Διάγραμμα 5: Φορέας Υπηρεσίας

6) Φορέας Υπηρεσίας
308 απαντήσεις



3.4 Επεξεργασία δεδομένων

Η επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων της έρευνας πραγματοποιήθηκε μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS. Αρχικά πραγματοποιήθηκε έλεγχος της ορθότητας και της συνοχής των ερωτήσεων που σχετίζονται με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Η πραγματοποίηση του ελέγχου έγινε μέσω της Ανάλυση Αξιοπιστίας (Reliability Analysis) και της εξέταση του δείκτη Cronbach Alpha. Η μέθοδος ελέγχου χρησιμοποιείται συχνά σε έρευνες που σχετίζονται σε αξιολόγηση μεταβλητών βάσει μιας κλίμακας Likert (συμφωνίας/διαφωνίας).

Οι υποθέσεις που σχετίζονται με την έρευνα μας, εξετάστηκαν με την χρησιμοποίηση της γραμμικής παλινδρόμησης (Linear Regression Analysis), αλλά και της δυαδικής παλινδρόμησης (Binary Regression). Η χρήση των παλινδρομήσεων έγινε βάσει της υπόθεσης πως οι εξαρτημένες μεταβλητές, που είναι η αντιληπτή πρόθεση για χρήση και η αντιληπτή χρησιμότητα ακολουθούν κανονική κατανομή.

Η γραμμική εξίσωση του τύπου $y = \alpha \cdot x + \beta$, όπου x_1, x_2, \dots, x_n είναι οι ανεξάρτητες μεταβλητές (εκπαίδευση χρήστη, υποκειμενικές νόρμες, παρουσίαση αποτελεσμάτων, συνθήκες διευκόλυνσης, αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα) μας δίνει τη δυνατότητα αφενός υπολογισμού των συντελεστών της εξίσωσης και αφετέρου την όσο γίνεται πιο ακριβή πρόβλεψη της τιμής της τελικής εξαρτημένης μεταβλητής (de Waal, 2008).

Κεφάλαιο 4. Αποτελέσματα Έρευνας

4.1 Βαθμός συμφωνίας χρηστών με μεταβλητές TAM

Τα αποτελέσματα που ακολουθούν αφορούν στο σύνολο των συμμετεχόντων που δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II και είναι N=308. Οι παρακάτω τέσσερις (4) προτάσεις σχετίζονται με την αντιληπτή χρησιμότητα (PU) και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές. Υπενθυμίζουμε ότι οι κλίμακες Likert του ερωτηματολογίου μας αποτελούνται από πέντε (5) τιμές απαντήσεων: «διαφωνώ απόλυτα», «διαφωνώ», «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», «συμφωνώ», «συμφωνώ απόλυτα». Οι πίνακες με τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο παράρτημα.

Η πρώτη πρόταση σχετίζεται με την PU1 και καταγράφηκε ότι σε συντριπτικό βαθμό οι χρήστες συμφωνούν με την πρόταση ότι «Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου». Το 60,7% (τιμή 4) συμφωνεί ενώ το 29,9% (τιμή 5) συμφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις με τιμές 4 και 5 συγκεντρώνουν το 90,6% που φανερώνει το συντριπτικό ποσοστό συμφωνίας των χρηστών. Στον αντίποδα μόλις το 3,2% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα.

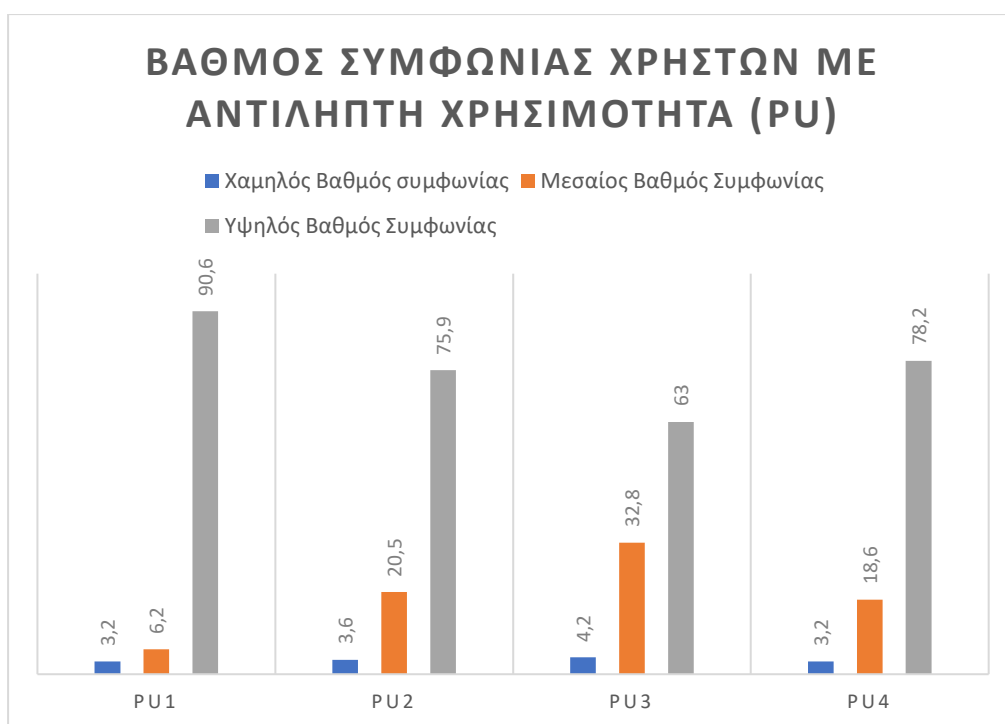
Η δεύτερη πρόταση σχετίζεται με την PU2 και καταγράφηκε ότι μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PU2 «Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου». Το 33,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 42,5% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 75.9% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,6% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η τρίτη πρόταση σχετίζεται με την PU3 και καταγράφηκε ότι σχετικά μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PU3 «Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου». Το 22,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 40,6% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 63% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 4,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η τέταρτη πρόταση σχετίζεται με την PU4 και καταγράφηκε ότι μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PU4 «Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου». Το 6,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 71,4% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 78.2% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της αντιληπτής χρησιμότητας (PU) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 63% για την PU3 ως το 90,6% για την PU1. Οι χρήστες συμφωνούν ότι το ΣΥΖΕΥΞΙΣII σχετίζεται θετικά με την απόδοση της εργασίας τους, την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά τους ενώ το θεωρούν και χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά τους. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τέσσερις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα

Διάγραμμα 6: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU)



Πίνακας 3: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τέσσερις μεταβλητές Αντιληπτής Χρησιμότητας (PU)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας
	1-2	3	4-5
PU1: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την	3,2%	6,2%	90,6%

απόδοση της εργασίας μου.			
PU2: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου	3,6%	20,5%	75.9%
PU3: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου	4,2%	32,8%	63%
PU4: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.	3,2%	18,6%	78.2%

Οι επόμενες τέσσερις (4) προτάσεις σχετίζονται με την αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

Η πρώτη πρόταση σχετίζεται με την PEOU1 και καταγράφηκε ότι μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PEOU1 «Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 21,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 42,9% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 64.3% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η δεύτερη πρόταση σχετίζεται με την PEOU2 και καταγράφηκε ότι πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PEOU2 «Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.». Το 35,1% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 46,1% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 81.2% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,3% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η τρίτη πρόταση σχετίζεται με την PEOU3 και καταγράφηκε ότι εντυπωσιακό ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PEOU3 «Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω

επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 35,1% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 58,4% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 93.5% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η τέταρτη πρόταση σχετίζεται με την ΡΕΟΥ4 και καταγράφηκε ότι μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η ΡΕΟΥ4 «Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.». Το 46,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 29,9% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 76.3% των χρηστών εν στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 1,3%.

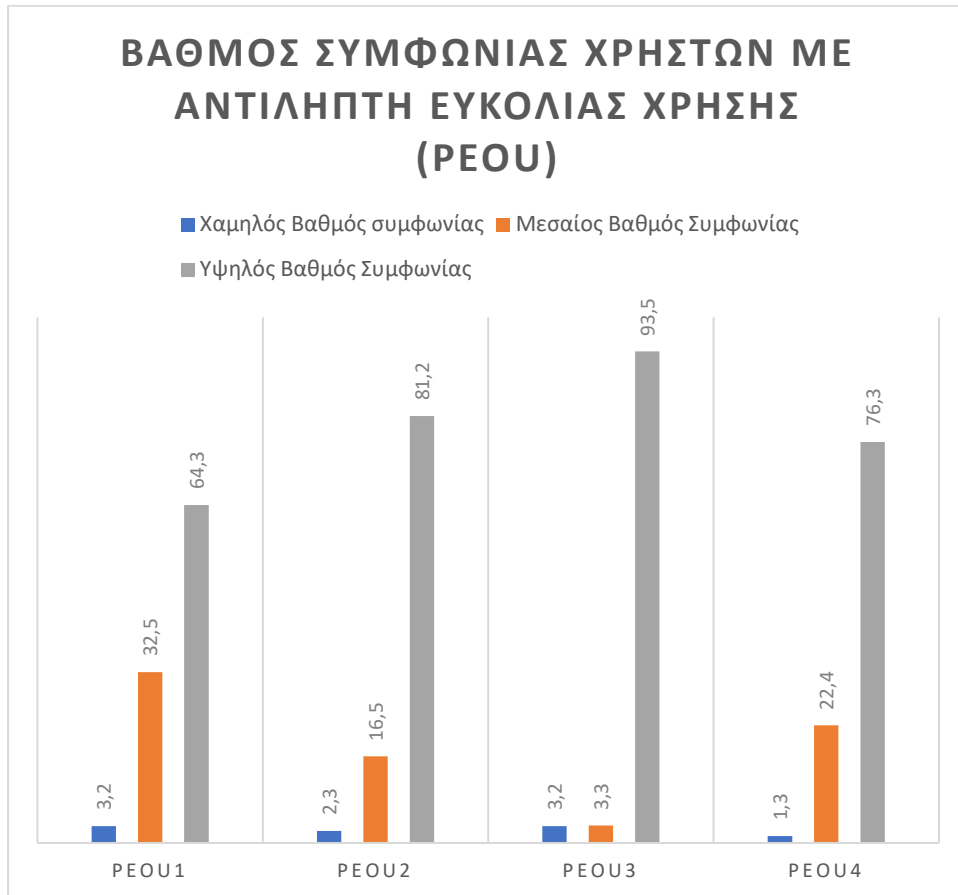
Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της αντιληπτής χρησιμότητας (PU) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 64,3% για την ΡΕΟΥ1 ως το 93,5% για την ΡΕΟΥ3. Οι χρήστες συμφωνούν ότι το ΣΥΖΕΥΞΙΣII παρουσιάζει ευκολία στην χρήση και την μάθηση. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τέσσερεις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα

Πίνακας 4: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τέσσερεις μεταβλητές με την αντιληπτή ευκολία χρήσης (ΡΕΟΥ)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας 1-2	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας 3	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας 4-5
ΡΕΟΥ1: Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	3,2%	32,5%	64.3%
ΡΕΟΥ2:Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.	2,3%	16,5%	81.2%
ΡΕΟΥ3:Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.	3,2%	3,3%	93.5%

PEOU4:Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.	1,3%	22,4%	76,3%
--	------	-------	-------

Διάγραμμα 7: *Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Ευκολίας Χρήσης (PEOU)*



Σχετικά με την εκπαίδευση χρήστη (UT) υπάρχουν τρεις (3) προτάσεις και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

Καταγράφηκε ότι πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η UT1 «Έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 60,7% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 26,3% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 87% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 6,5% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

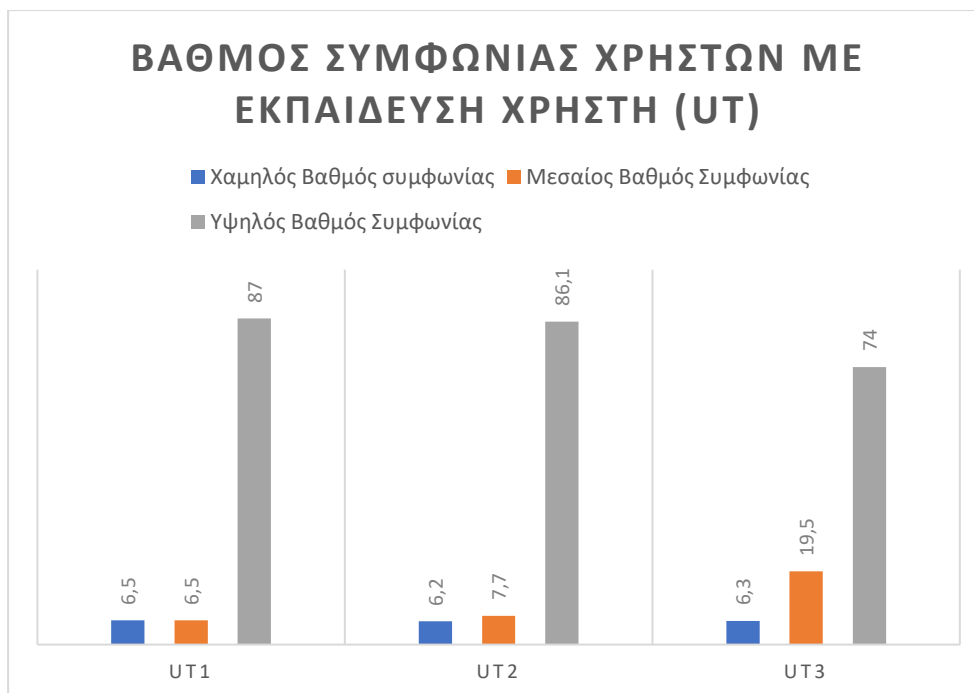
Καταγράφηκε ότι πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η UT2 «Μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 31,2% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 54,9% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός

συμφωνίας είναι στο 86,1% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 6,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Καταγράφηκε ότι μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η UT2 «Έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά». Το 34,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 39,6% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 74% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 6,5% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της εκπαίδευσης χρήσης (UT) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 74% για την UT3 ως το 87% για την UT3. Οι χρήστες συμφωνούν ότι για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τρεις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα.

Διάγραμμα 8: *Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Εκπαίδευση Χρήστη (UT)*



Πίνακας 5: *Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με την εκπαίδευση χρήστη (UT)*

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας
	1-2	3	4-5
UT1: έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	6,5%	6,5%	87%
UT2: μου έχουν παράσχει πλήρεις	6,2%	7,7%	86,1%

οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II			
UT3: έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά	6,5%	19,5%	74%

Σχετικά με τις υποκειμενικές νόρμες (SN) υπάρχουν δύο (2) προτάσεις και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

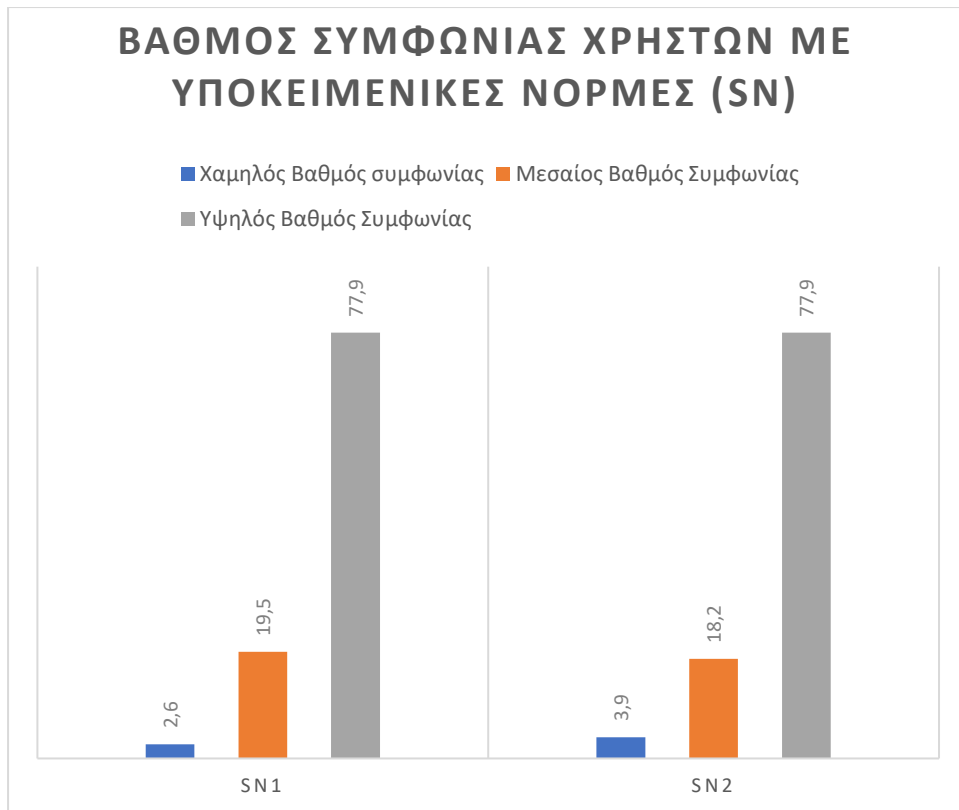
Μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η SN1 «Άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 48,7% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 29,2% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 77,9% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,6% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η SN2 «Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 48,4% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 29,5% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 77,9% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ). Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις υποκειμενικές νόρμες (SN) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας κατά 77,9% και για Οι χρήστες συμφωνούν ότι για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II λαμβάνουν υπόψη την γνώμη ανθρώπων που είναι σημαντικοί για αυτούς. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις δύο μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα

Πίνακας 6: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με δύο μεταβλητές με τις Υποκειμενικές Νόρμες (SN)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας 1-2	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας 3	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας 4-5
SN1: άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	2,6%	19,5%	77,9%
SN2: Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	3,9%	18,2%	77,9%

Διάγραμμα 9: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Υποκειμενικές Νόρμες (SN)



Οι επόμενες τρεις (3) προτάσεις σχετίζονται με την παρουσίαση αποτελεσμάτων (RD) και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

Σχετικά μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η RD1 «Δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 37,7% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 28,6% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 66,2% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι στο 15,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ). Αξίζει να σημειωθεί ότι στην εν λόγω πρόταση παρουσιάζεται το μικρότερο ποσοστό συμφωνίας και το μεγαλύτερο ποσοστό διαφωνίας αντίστοιχα, από όλες τις προτάσεις που σχετίζονται με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η RD2 «Θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 20,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 56,8% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 77,6% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η RD3 «Τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα». Το 44,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 28,9% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 73,7% των

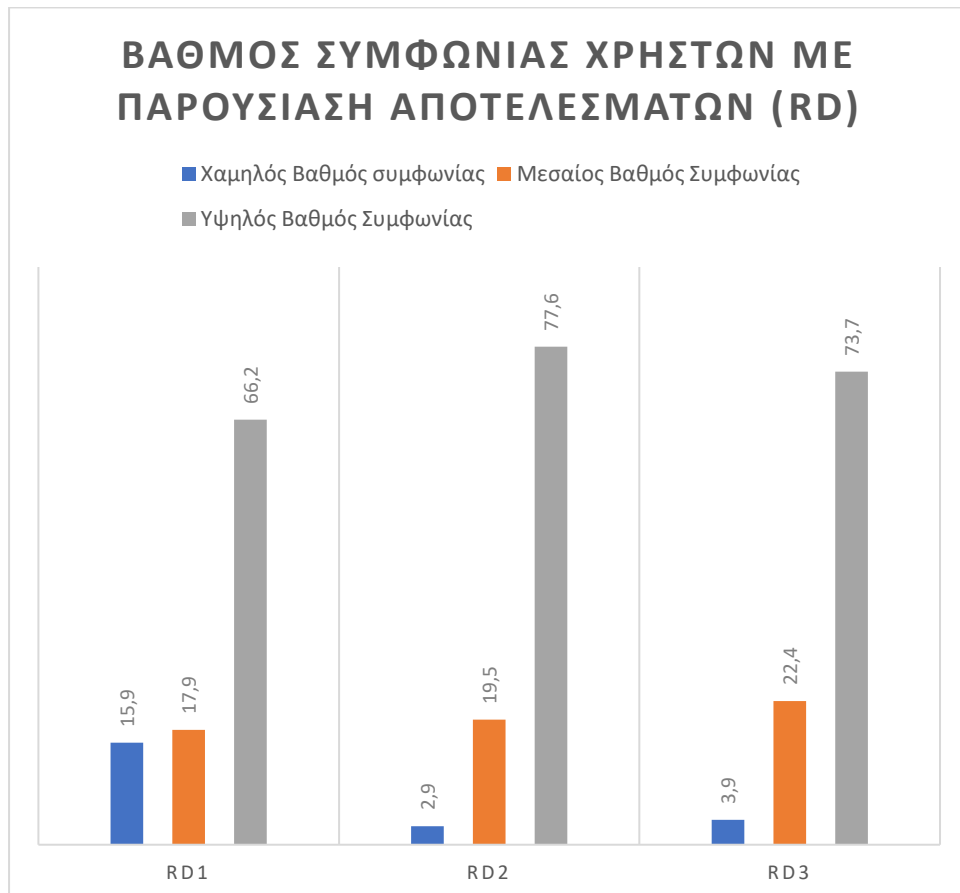
χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ). Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της Παρουσίασης αποτελεσμάτων (RD) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 66,2% για την RD 1 ως το 77,6% για την UT3. Οι χρήστες συμφωνούν ότι για το ΣΥΖΕΥΞΙΣII έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τρεις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα.

Πίνακας 7: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με την Παρουσίαση αποτελεσμάτων (RD)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας
	1-2	3	4-5
RD1:δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	15,9%	17,9%	66,2%
RD2:θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	2,9%	19,5%	77,6%
RD3:τα αποτελέσματα από τη χρήση του	3,9%	22,4%	73,7%

ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα			
---	--	--	--

Διάγραμμα 10: **Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (RD)**



Οι επόμενες τρεις (3) προτάσεις σχετίζονται με τις Συνθήκες διευκόλυνσης (FC) και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η FC1 «Γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ II». Το 63,3% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 29,9% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 93,2% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η FC2 «Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ II.». Το 44,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 45,5% συμφωνεί απόλυτα (τιμή

5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 90,3% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,2% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η FC3 «Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.». Το 19,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 70,1% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 89,9% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,3% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

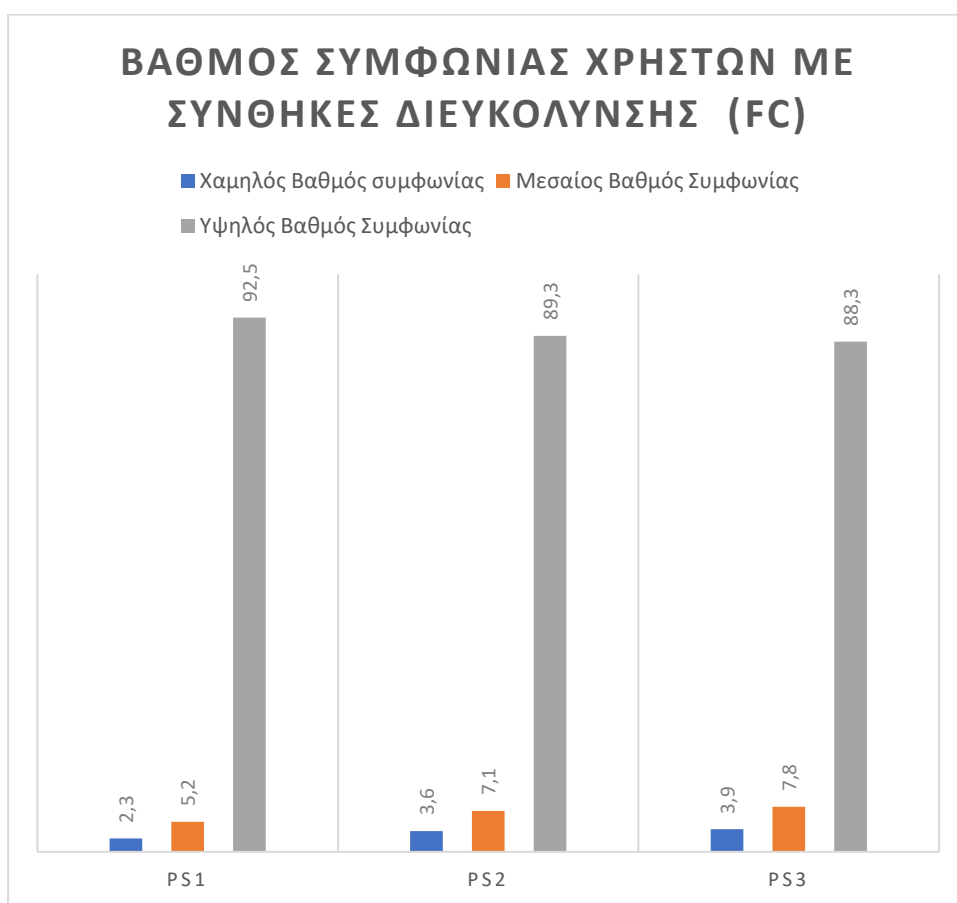
Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της Συνθήκης Διευκόλυνσης (FC) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 89,9% για την FC3 ως το 93,2% για την FC1. Οι χρήστες συμφωνούν ότι για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τρεις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα

Πίνακας 8: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές με τις Συνθήκες Διευκόλυνσης (FC)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας 1-2	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας 3	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας 4-5
FC1: γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	2,9%	3,9%	93,2%
FC2: Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για	3,2%	6,5%	90,3%

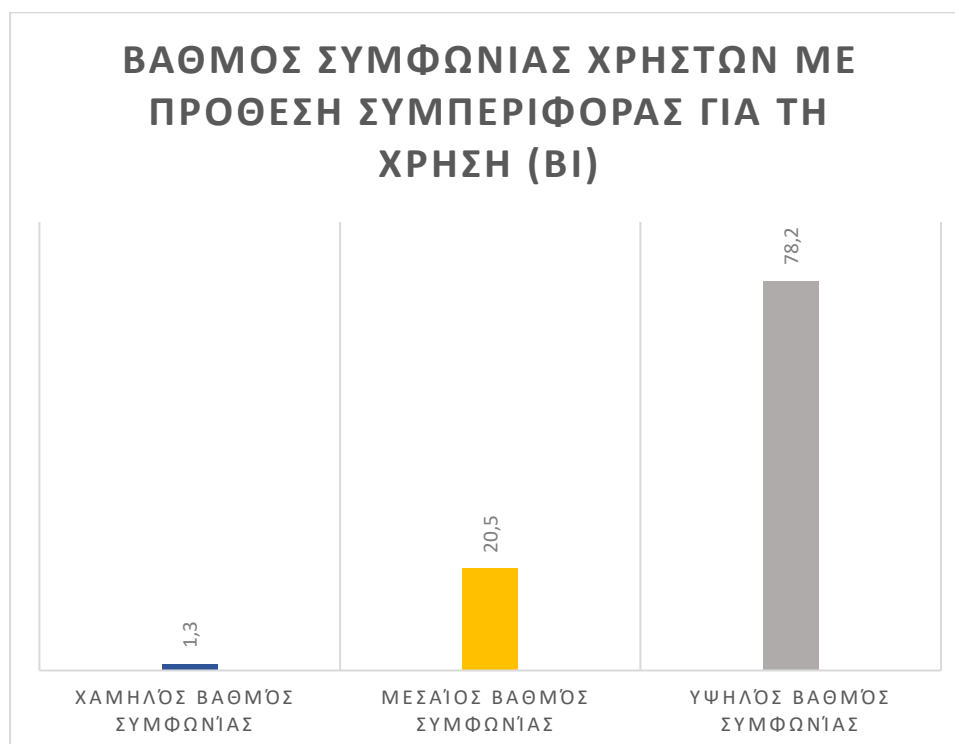
βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.			
FC3: Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.	2,3%	7,8%	89,9%

Διάγραμμα 11: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Συνθήκες Διευκόλυνσης (FC)



Σχετικά με την Πρόθεση Συμπεριφοράς για τη Χρήση (BI) υπάρχει μια πρόταση και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με την πρόταση που σχετίζεται με την εν λόγω μεταβλητή. Μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η BI 1 «Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου». Το 29,9% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 48,3% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 78,2% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 1,3% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Διάγραμμα 12: *Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Πρόθεση Συμπεριφοράς Για Τη Χρήση (BI)*



Οι επόμενες τρεις (3) προτάσεις σχετίζονται με την αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (PSE) και θα παρουσιάσουμε τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις που σχετίζονται με τις εν λόγω μεταβλητές.

Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PSE1 «Θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 51,3% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 41,2% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 92,5% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 2,3% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PSE2 «Έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου». Το 31,8% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 57,5% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 89,3% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,6% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

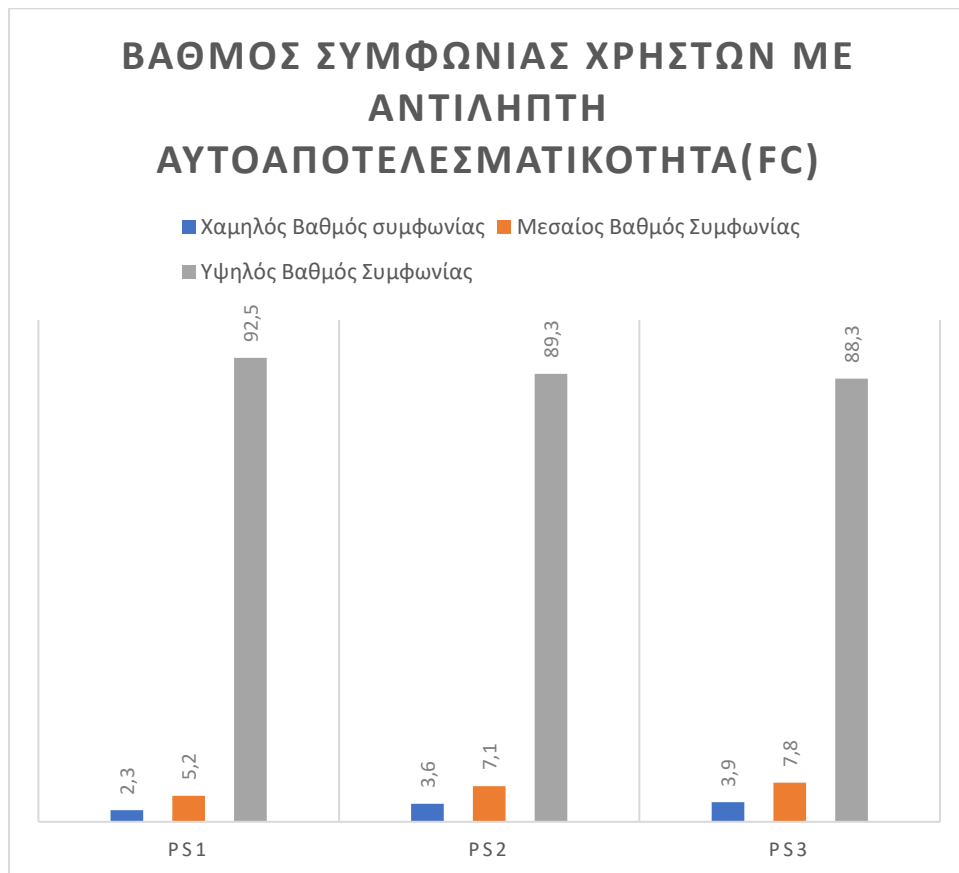
Πολύ μεγάλο ποσοστό αποδοχής συγκεντρώνει η PSE3 «Εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Το 37,3% συμφωνεί (τιμή 4) ενώ το 51,0% συμφωνεί απόλυτα (τιμή 5). Ο βαθμός συμφωνίας είναι στο 88,3% των χρηστών ενώ στον αντίποδα ο βαθμός διαφωνίας είναι μόλις στο 3,9% (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ).

Η κατανομή απαντήσεων για τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις μεταβλητές της Αντιληπτής αυτοαποτελεσματικότητας (PSE) παρουσιάζουν μια εικόνα συμφωνίας που κυμαίνεται από το 88,3% για την PSE3 ως το 93,2% για την PSE1. Οι χρήστες συμφωνούν ότι για το ΣΥΖΕΥΞΙΣII θεωρούν ότι είναι συχνοί και αποτελεσματικοί χρήστες. Ο βαθμός συμφωνίας και για τις τρεις μεταβλητές παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα.

Πίνακας 9: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με τρεις μεταβλητές της Αντιληπτής αυτοαποτελεσματικότητας (PS)

Δηλώσεις που ανήκουν στο μοντέλο TAM	Χαμηλός Βαθμός Συμφωνίας 1-2	Μεσαίος Βαθμός Συμφωνίας 3	Υψηλός Βαθμός Συμφωνίας 4-5
PSE1: θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	2,3%	5,2%	92,5%
PSE2:έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου	3,6%	7.1%	89,3%
PSE3: εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	3,9%	7,8%	88,3%

Διάγραμμα 13: Βαθμός Συμφωνίας Χρηστών Με Αντιληπτή Αυτοαποτελεσματικότητα (FC)



4.2 Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία

Στην περιγραφική στατιστική θα παρουσιάσουμε μερικά βασικά στοιχεία που μας βοηθούν να κατανοήσουμε καλύτερα την εικόνα του υποδείγματος. Τα στοιχεία αυτά είναι ο μέσος (Mean), η διάμεσος (Median), η τυπική απόκλιση (Std. Deviation), ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness). Ο μέσος (ή αριθμητικός μέσος), που στην καθομιλουμένη ονομάζεται και μέσος όρος, είναι το άθροισμα των τιμών μιας ομάδας αριθμών διαιρούμενο με το πλήθος των αριθμών αυτής της ομάδας. Η διάμεσος είναι η τιμή που διαχωρίζει το υψηλότερο μισό από το κάτω μισό ενός δείγματος δεδομένων, ενός πληθυσμού ή μιας κατανομής πιθανοτήτων. Η τυπική απόκλιση είναι ένα μέτρο υπολογισμού. Μια χαμηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει ότι τα σημεία των δεδομένων τείνουν να είναι κοντά στο μέσο όρο (που ονομάζεται επίσης η αναμενόμενη τιμή) του συνόλου, ενώ μία υψηλή τυπική απόκλιση υποδεικνύει ότι τα στοιχεία απλώνονται πάνω από ένα ευρύτερο φάσμα των τιμών. Οι αποδεκτές τιμές της τυπικής απόκλισης

κυμαίνονται συνήθως μεταξύ -2 και 2. Η ασυμμετρία (skewness) δείχνει πόσο συμμετρικά γύρω από το μέσο κατανέμονται οι παρατηρήσεις, τα δεδομένα μας. Το αποδεκτό εύρος λοξότητας για τα δεδομένα που πρέπει να θεωρηθούν περίπου κανονικά κατανεμημένα είναι συνήθως μεταξύ -2 και 2.

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με την Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη) ενώ οι μέσοι και οι διάμεσοι έχουν τιμές από 4 και πάνω, γεγονός που φανερώνει τον υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 10: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Χρησιμότητας (PU)

		7) Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ Π βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου.	8) Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ Π βελτιώνει την παραγωγικότητά μου	9) Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ Π ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου	10) Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ Π είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.
N	Valid	308	308	308	308
Mean		4,17	4,14	3,98	4,45
Median		4,00	4,00	4,00	5,00
Std. Deviation		,705	,906	,985	,945
Variance		,497	,822	,970	,893
Skewness		-1,144	-,880	-,475	-1,525
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139	,139
Minimum		1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με την Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη) ενώ οι μέσοι και οι διάμεσοι έχουν τιμές από 4 και

πάνω, γεγονός που φανερώνει τον υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 11: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Ευκολίας Χρήσης (PEOU)

		11) Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	12) Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.	13) Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	14) Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.
N	Valid	308	308	308	308
Mean		4,03	4,24	4,48	4,04
Median		4,00	4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		,975	,854	,755	,779
Variance		,950	,729	,570	,607
Skewness		-,519	-1,076	-1,913	-,489
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139	,139
Minimum		1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με την Εκπαίδευση Χρήστη (UT). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη) ενώ οι μέσοι και οι διάμεσοι έχουν τιμές από 4 και πάνω, γεγονός που φανερώνει τον υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 12: Περιγραφική στατιστική Εκπαίδευσης Χρήστη (UT)

		15) Έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	16) Μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	17) Έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά
N	Valid	308	308	308
Mean		4,05	4,33	4,06
Median		4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		,838	,911	,939
Variance		,702	,829	,882
Skewness		-1,459	-1,519	-,748
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με τις Υποκειμενικές Νόρμες (SN). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη), ενώ οι μέσοι και οι διάμεσοι έχουν τιμές από 4 και πάνω, γεγονός που φανερώνει τον υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών με τις προτάσεις. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 13: Περιγραφική στατιστική Υποκειμενικές Νόρμες (SN)

		18) Άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	19) Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
N	308	308	308
Mean		4,04	4,02
Median		4,00	4,00
Mode		4	4
Std. Deviation		,800	,837
Variance		,640	,700
Skewness		-,717	-,849
Std. Error of Skewness		,139	,139
Minimum		1	1
Maximum		5	5

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με την παρουσίαση αποτελεσμάτων (RD). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη). Οι μέσοι παρουσιάζουν χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις προηγούμενες κατηγορίες αφού δύο στους τρεις είναι κάτω από 4. Παρ' όλα αυτά, ο βαθμός συμφωνίας των χρηστών παραμένει υψηλός. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 14: Περιγραφική στατιστική Παρουσίασης Αποτελεσμάτων (RD)

		20) Δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	21) Θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	22) Τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα
N	Valid	308	308	308
Mean		3,78	4,31	3,97
Median		4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		1,051	,916	,858
Variance		1,104	,838	,735
Skewness		-,532	-1,104	-,699
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

Παρακάτω θα εμφανιστούν τα βασικά στοιχεία περιγραφικής στατιστικής που σχετίζονται με τις συνθήκες διευκόλυνσης αποτελεσμάτων (FC). Οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη). Οι μέσοι παρουσιάζουν υψηλότερες τιμές σε σχέση με τις προηγούμενες κατηγορίες καθώς είναι αρκετά πάνω από 4, φανερώνοντας τον πολύ υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 15: Περιγραφική στατιστική Συνθηκών διευκόλυνσης (FC)

		23) Γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	24) Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.	25) Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίησ η του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.
N	Valid	308	308	308
Mean		4,20	4,31	4,57
Median		4,00	4,00	5,00
Mode		4	5	5
Std. Deviation		,658	,775	,760
Variance		,433	,601	,578
Skewness		-1,063	-1,414	-1,967
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

Σχετικά με την πρόθεση συμπεριφοράς, παρατηρούμε ότι ο μέσος είναι αρκετά πάνω από το 4 ενώ η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

Πίνακας 16: Περιγραφική στατιστική Πρόθεσης Συμπεριφοράς (BI)

		26) Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου.
N	Valid	308
Mean		4,25
Median		4,00
Std. Deviation		,834
Variance		,696
Skewness		-,734
Std. Error of Skewness		,139
Minimum		1
Maximum		5

Πίνακας 17: Περιγραφική στατιστική Αντιληπτής Αυτοαποτελεσματικότητας (PSE I)

		27) Θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	28) Έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου	29) Εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
N	Valid	308	308	308
Mean		4,31	4,43	4,35
Median		4,00	5,00	5,00
Std. Deviation		,703	,790	,799
Variance		,494	,624	,639
Skewness		-1,250	-1,481	-1,294
Std. Error of Skewness		,139	,139	,139
Minimum		1	1	1

Maximum	5	5	5
---------	---	---	---

Στην αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα παρατηρούμε ότι οι τιμές κυμαίνονται από 1 (χαμηλότερη) ως 5 (υψηλότερη). Οι μέσοι παρουσιάζουν πολύ υψηλές τιμές καθώς είναι αρκετά πάνω από 4, φανερώνοντας τον πολύ υψηλό βαθμό συμφωνίας των χρηστών. Τόσο η τυπική απόκλιση, όσο και ο συντελεστής ασυμμετρίας (skewness) κυμαίνονται σε αποδεκτές τιμές καθώς είναι μεταξύ -2 και 2.

4.3 Μέτρηση εσωτερικής συνοχής

Σε όλα τα πεδία της επιστημονικής έρευνας όπου λαμβάνεται μία μέτρηση, τίθεται το ζήτημα κατά πόσο αυτή η μέτρηση μπορεί να θεωρηθεί αξιόπιστη. Η αξιοπιστία αφορά στο κατά πόσο μία δοκιμασία αναδεικνύει το πραγματικό μέγεθος του υπό μέτρηση χαρακτηριστικού. Οι δείκτες αξιοπιστίας παρέχουν μία εκτίμηση του ποσοστού της κοινής διακύμανσης μεταξύ του παρατηρούμενου και του πραγματικού σκορ. Ο πιο δημοφιλής δείκτης εσωτερικής συνέπειας είναι ο Cronbach's α (alpha), με τιμές που κυμαίνονται μεταξύ 0 και 1. Οι ενδεικτικές τιμές δείκτη αξιοπιστίας α είναι οι κάτωθι (Μάρκος, 2012):

- $< 0,6$ η κλίμακα είναι αναξιόπιστη
- $0,6$ το ελάχιστο αποδεκτό όριο (μή αποδεκτό για κλίμακες με πολλά items-προτάσεις)
- $0,7$ επαρκές, αλλά όχι καλό
- $0,8$ καλύτερο
- $0,95$ πολύ υψηλή αξιοπιστία

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Based on	N of Standardized Items
,962		23

Παρατηρούμε ότι η τιμή του δείκτη είναι $0,962$, γεγονός που υποδηλώνει υψηλή αξιοπιστία.

4.4 Έλεγχος υποθέσεων

Στο προηγούμενο κεφάλαιο, προχωρήσαμε στην διατύπωση ερευνητικών υποθέσεων σχετικά με τις μεταβλητές που σχετίζονται με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Οι υποθέσεις είναι οι κάτωθι:

Υπόθεση H1: Η αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H2: Η αντιληπτή χρησιμότητα (PU) έχει θετική επίδραση στην πρόθεση συμπεριφοράς χρήσης (BI) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H3: Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H4: Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H5: Οι υποκειμενικές νόρμες (SN) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H6: Οι συνθήκες διευκόλυνσης (FC) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H7: Η εκπαίδευση χρήστη (UT) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Υπόθεση H8: Η αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων (RD) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Ο έλεγχος υποθέσεων θα γίνει με την πολλαπλή ανάλυση διακύμανσης MANOVA. Η εν λόγω ανάλυση αποτελεί μετεξέλιξη της μονομεταβλητής ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA). Η διαφορά του έγκειται στο γεγονός ότι στην ανάλυση που γίνεται με τη χρήση της περιλαμβάνονται περισσότερες από μία «εξαρτημένες μεταβλητές», οι οποίες εκφράζονται με αριθμητικά δεδομένα. Με την εφαρμογή της πολυμεταβλητής ανάλυσης διακύμανσης δημιουργείται μια νέα εξαρτημένη μεταβλητή, με βάση το γραμμικό συνδυασμό όλων των εξεταζόμενων εξαρτημένων μεταβλητών, η οποία μεγιστοποιεί, κατά το δυνατό, τις διαφορές των μέσων όρων μεταξύ των ομάδων-επιπέδων της «ανεξάρτητης μεταβλητής».

Στην ανάλυση συνδιακύμανσης MANOVA θα χρησιμοποιήσουμε το Wilks' test, όπου το Λ ελέγχει εάν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των μέσων τιμών ομάδας για έναν συγκεκριμένο συνδυασμό εξαρτημένων μεταβλητών. Το Λ είναι ένα μέτρο της ποσοστιαίας διακύμανσης σε εξαρτημένες μεταβλητές που δεν εξηγείται από διαφορές στα επίπεδα της ανεξάρτητης μεταβλητής. Η τιμή του μηδέν σημαίνει ότι δεν υπάρχει

καμία διακύμανση που να μην εξηγείται από την ανεξάρτητη μεταβλητή (η οποία είναι ιδανική). Με άλλα λόγια, όσο πιο κοντά στο μηδέν είναι το στατιστικό στοιχείο, τόσο περισσότερο η εν λόγω μεταβλητή συνεισφέρει στο μοντέλο. Η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται όταν το λάμδα του Wilk είναι κοντά στο μηδέν, αν και αυτό θα πρέπει να γίνει σε συνδυασμό με μια μικρή τιμή p.

Εξετάζουμε λοιπόν κατά πόσο ισχύει η Υπόθεση:

Wilks' test (Rao's approximation):

	RD1	RD2	RD3	RD1*RD2	RD1*RD3	RD2*RD3	RD1*RD2*RD3
Lambda	0.001	0.022	0.079	0.029	0.272	0.587	0.000
F Observed values	394.888	130.269	68.445	51.178	18.177	21.095	0.000
DF1	16	16	16	32	24	8	0
DF2	844	844	844	1019	964	552	0
F Critical value	1.656	1.656	1.656	1.455	1.529	1.955	0.000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (RD1*RD2*RD3) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή RD έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_8 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω tests είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή RD έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_8 ισχύει.

Θα προχωρήσουμε με τον ίδιο τρόπο και στην εξέταση των υπολοίπων 7 υποθέσεων. Εξετάζουμε λοιπόν κατά πόσο ισχύει η Υπόθεση H_7 : Η εκπαίδευση χρήστη (UT) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Προχωρούμε λοιπόν στην διατύπωση των υποθέσεων για την διεξαγωγή του test.

H_0 : Η μεταβλητή UT δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU)

H_a: Η μεταβλητή UT έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU).

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Wilks' test (Rao's approximation):

	UT1	UT2	UT3	UT1*UT2	UT1*UT3	UT2*UT3	UT1*UT2* UT3
Lambda	0,073	0,153	0	0	0	0	0
F Observed values	72,588	45,409	0	0	0	0	0
DF1	16	16	0	0	0	0	0
DF2	856	856	0	0	0	0	0
F Critical value	1,655	1,655	0	0	0	0	0
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (UT1*UT2*UT3) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H₀ και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή RD έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H₇ ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω τεστ είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή UT έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H₇ ισχύει.

Ακολουθεί η εξέταση της Υπόθεσης H₆: Οι συνθήκες διευκόλυνσης (FC) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Διατυπώνονται οι κάτωθι υποθέσεις για το test.

H₀: Η μεταβλητή FC δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU)

H₁: Η μεταβλητή FC έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU).

Wilks' test (Rao's approximation):

	FC1	FC2	FC3	FC1*FC2	FC1*FC3	FC2*FC3	FC1*FC2*FC3
Lambda	0,111	0,079	0,248	0,372	0,432	0,68	0,905
F Observ	56,49	69,338	30,909	16,162	13,402	32,915	7,373
DF1	16	16	16	20	20	4	4
DF2	856	856	856	930	930	280	280
F Critical	1,655	1,655	1,655	1,582	1,582	2,404	2,404
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει ($FC1*FC2*FC3$) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή FC έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_6 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω τεστ είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή FC έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_6 ισχύει.

Συνεχίζεται η εξέταση στην Υπόθεση H_5 : Οι υποκειμενικές νόρμες (SN) έχουν θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Διατυπώνονται οι κάτωθι υποθέσεις για το test.

H_0 : Η μεταβλητή SN δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU)

H_a : Η μεταβλητή SN έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (U).

Wilks' test (Rao's approximation):

	SN1	SN2	SN1*SN 2
Lambda	0,095	0,242	0,46
F Observe d values	64,211	32,698	10,512
DF1	16	16	24
DF2	887	887	1013
F Critical value	1,655	1,655	1,528
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (SN1*SN2) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή SN έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU), συνεπώς η Υπόθεση H_5 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω test είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή SN έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU), συνεπώς η Υπόθεση H_5 ισχύει.

Ακολουθεί η Υπόθεση H_4 : Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Διατυπώνονται οι κάτωθι υποθέσεις για το test.

H_0 : Η μεταβλητή PSE δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU)

H_1 : Η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU).

Wilks' test (Rao's approximation):

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1* PSE2	PSE1* PSE3	PSE2*P SE3	PSE1*PSE2 *PSE3
Lambda	0,023	0,049	0,166	0,068	0,212	0,268	0,585
F Observ	126,355	88,105	58,483	39,055	27,073	18,245	20,964
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	835	835	723	986	906	954	546
F Critical	1,656	1,656	1,766	1,488	1,582	1,529	1,955
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (PSE1*PSE2*PSE3) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_4 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω test είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PEOU), συνεπώς η Υπόθεση H_4 ισχύει.

Ακολουθεί η εξέταση της Υπόθεσης H_3 : Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Διατυπώνονται οι κάτωθι υποθέσεις για το test.

Υπόθεση H_3 : Η αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα (PSE) του χρήστη έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Προχωρούμε λοιπόν στην διατύπωση των υποθέσεων για την διεξαγωγή του test.

H_0 : Η μεταβλητή PSE δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU)

H_1 : Η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU).

Wilks' test (Rao's approximation):

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*P SE2	PSE1*P SE3	PSE2*P SE3	PSE1*PSE2 *PSE3
Lambda	0,05	0,091	0,262	0,124	0,296	0,382	0,861
F Observed values	86,83	62,226	39,747	27,63	20,101	12,628	5,316
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	835	835	723	986	906	954	546
F Critical value	1,656	1,656	1,766	1,488	1,582	1,529	1,955
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (PSE1*PSE2*PSE3) η τιμή Λ είναι μηδενική και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU), συνεπώς η Υπόθεση H_3 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω tests είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή PSE έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU), συνεπώς η Υπόθεση H_3 ισχύει. Ακολουθεί η εξέταση της Υπόθεσης H_2 : Η αντιληπτή χρησιμότητα (PU) έχει θετική επίδραση στην πρόθεση συμπεριφοράς χρήσης (BI) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Προχωρούμε λοιπόν στην διατύπωση των υποθέσεων για την διεξαγωγή του test.

H_0 : Η μεταβλητή PU δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (BI)

H_1 : Η μεταβλητή PU έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (BI).

Τέλος, εξετάζουμε την Υπόθεση H_1 : Η αντιληπτή ευκολία χρήσης (PEOU) έχει θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα (PU) του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Προχωρούμε λοιπόν στην διατύπωση των υποθέσεων για την διεξαγωγή του test.

H_0 : Η μεταβλητή PEOU δεν έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU)

H_1 : Η μεταβλητή PEOU έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (PU).

Wilks' test (Rao's approximation):

	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU1*P EOU2	PEOU1*P EOU3	PEOU1*P EOU4	PEOU2*P EOU3	PEOU2*P EOU4	PEOU3*P EOU4	PEOU1*P EOU2*PE	PEOU1*P EOU2*PE	PEOU1*P EOU3*PE	PEOU2*P EOU3*PE	PEOU1*P EOU2*PE
Lambda	0,004	0,051	0,176	0,725	0,275	0,474	0,435	0,423	0,910	0,896	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	252,159	85,019	39,335	5,705	21,245	14,228	16,087	22,772	3,253	7,814	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	16	16	16	16	20	16	16	12	8	4	0	0	0	0	0
DF2	822	822	822	822	893	822	822	712	538	269	0	0	0	0	0
F Critical v	1,656	1,656	1,656	1,656	1,582	1,656	1,656	1,766	1,956	2,405	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	0,001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Παρατηρούμε ότι σε κάθε περίπτωση η τιμή Λ είναι μικρή και η περίπτωση που ιδιαίτερα μας ενδιαφέρει (PEOU1*PEOU2*PEOU3*PEOU4) η τιμή Λ είναι μηδενική

και η τιμή $p < 0,0001$, γεγονός που οδηγεί στην απόρριψη της H_0 και στο συμπέρασμα ότι η μεταβλητή ΡΕΟU έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (ΡU), συνεπώς η Υπόθεση H_1 ισχύει.

Χρησιμοποιούμε παρόμοια tests όπως το Hotelling-Lawley's test, το Pillai's test και το Roy's test. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα εν λόγω τεστ είναι παρόμοια με το Wilks' test. Συνεπώς μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η μεταβλητή ΡΕΟU έχει σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή (ΡU), συνεπώς η Υπόθεση H_1 ισχύει.

Κεφάλαιο 5. Ευρήματα και Συζήτηση

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα θέμα που απασχολεί έντονα τόσο την δημόσια διοίκηση όσο και την ελληνική κοινωνία που είναι ο «αποδέκτης» των δημόσιων υπηρεσιών. Είναι δεδομένο ότι η χώρα μας παρουσιάζεται στις τελευταίες θέσεις της ευρωπαϊκής κατάταξης στο θέμα της ψηφιακής μετάβασης και αυτό οφείλεται σε μια σειρά από παράγοντες όπως η έλλειψη διοικητικής και μεταρρυθμιστικής συνέχειας στη δημόσια διοίκηση, οι καθυστερήσεις που παρουσιάζονται στον σχεδιασμό και υλοποίηση των ψηφιακών έργων και στην αποσπασματικότητα οραμάτων και στοχοθεσίας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζεται άμεσα και με την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα. Μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού η δημόσια διοίκηση επιδιώκει αφενός την βελτίωση των υπηρεσιακών διαδικασιών και επιδόσεων και αφετέρου την εμπέδωση ενός αισθήματος εμπιστοσύνης και ικανοποίησης του κοινωνικού συνόλου για το επίπεδο των παρεχόμενων διαδικασιών. Τα νέα ψηφιακά εργαλεία όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σχεδιάζονται με στόχο την δυνατότητα έκφρασης και εξυπηρέτησης των αναγκών των πολιτών και την παροχή των απαιτούμενων μέσων στους δημόσιους φορείς για την αναγνώριση και την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.

Τα δεδομένα της υπηρεσιακής καθημερινότητας φανερώνουν την πολυδιάσπαση και τον κατακερματισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενώ η υπάρχουσα γραφειοκρατία επιφέρει πρόσθετο διοικητικό και οικονομικό κόστος. Αναμφίβολα τα τελευταία χρόνια έχουν ληφθεί μέτρα με στόχο να απλοποιηθούν και ψηφιοποιηθούν οι διοικητικές διαδικασίες, με σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 οδήγησε στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης εξαιτίας των άμεσων έκτακτων και απρόβλεπτων αναγκών που προέκυψαν και απαιτούσαν έναν διαφορετικό χειρισμό και ταυτόχρονα κατέδειξε ότι η επιλογή του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η μόνη δυνατή λύση αντιμετώπισης προβλημάτων σε μια διαρκώς μεταβαλλόμενη εποχή και κοινωνία.

Ο εκσυγχρονισμός και η ενίσχυση των τηλεπικοινωνιών αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς πυλώνες της Ψηφιακής Μετάβασης του Δημόσιου τομέα και σε αυτό το σημείο εμφανίζεται το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί μέρος ενός γενικότερου σχεδιασμού υπό την ονομασία Δίκτυο Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) και υπήρξε

η μετεξέλιξη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I και λειτουργεί εντός του θεσμικού πλαισίου που διέπει το ΔΔΤ. Με το εν εξελίξει έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II θα δημιουργηθεί και θα ενοποιηθεί το «τηλεπικοινωνιακό δίκτυο» για το σύνολο του Ελληνικού Δημοσίου. Η υλοποίηση του έργου αναμένεται να επιφέρει οφέλη στο δημόσιο τομέα και στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II θα φιλοξενηθεί η πλειονότητα των Portals των Δημοσίων Φορέων όπως και 250.000 λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σημαντικό ρόλο στην ευρεία αποδοχή του νέου ψηφιακού μετασχηματισμού έχει η αποδοχή του από το σύνολο των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα. Σε αυτή την κατεύθυνση η παρούσα εργασία ερευνά την αποδοχή και ικανοποίηση των εργαζομένων από την εφαρμογή και χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Τα αποτελέσματα της έρευνας καταλήγουν ότι οι χρήστες συμφωνούν κατά την πλειοψηφία τους για το θετικό προσανατολισμό του προγράμματος. Πιο συγκεκριμένα, για τους χρήστες είναι σημαντική η ευκολία της χρήσης του νέου συστήματος που το καθιστά χρήσιμο και αποδεκτό. Όσο πιο εύκολο είναι το σύστημα, τόσο πιο χρήσιμο μοιάζει και τόσο περισσότερο είναι έτοιμοι να το χρησιμοποιούν περισσότερο.

Σημαντικό ρόλο στην αποδοχή του νέου συστήματος έχει η αντίληψη της αυτοαποτελεσματικότητας που έχει κάποιος για τον εαυτό του και τις ικανότητές του. Υψηλή αντίληψη αυτοαποτελεσματικότητας επιδρά θετικά στην αντίληψη που διαμορφώνει ο χρήστης για την χρησιμότητα του συστήματος. Θετική παρουσιάζεται η συσχέτιση ανάμεσα στην προσωπική αντίληψη αυτοαποτελεσματικότητας και στην ευκολία χρήσης του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων καταγράφηκε ότι η ύπαρξη παραγόντων που διευκολύνουν τον τελικό χρήστη αποτελούν κίνητρα που συμβάλλουν στην αποδοχή και χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

Τέτοιοι παράγοντες είναι ο βαθμός που άτομα σημαντικά για την διαμόρφωση των αντιλήψεων του χρήστη, θεωρούν σημαντική την χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Επίσης, η εκπαίδευση που έχει λάβει κάποιος χρήστης έχει ενισχύσει την αντίληψη της αυτοαποτελεσματικότητας του, έχει μειώσει τα επίπεδα άγχους που βιώνει και έχει αναδείξει τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II. Όσο ευρύνονται και ενισχύονται αυτοί οι παράγοντες τόσο τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι περισσότερο εμφανή και αυξάνεται η αντίληψη της ευκολίας χρήσης του και περαιτέρω η αντίληψη της χρησιμότητά του.

Σε συνδυασμό με το υψηλό ποσοστό αποδοχής των χρηστών σε σχέση με τις παραμέτρους που συνδέονται με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, όλες οι ανωτέρω υποθέσεις επαληθεύτηκαν εφαρμόζοντας τους κατάλληλους στατιστικούς ελέγχους. Η γενικότερη αίσθηση που αφήνει η συγκεκριμένη έρευνα είναι η κατ' αρχήν αποδοχή των αλλαγών που επιφέρει το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στις υπηρεσιακές συνήθειες και τηλεπικοινωνίες των χρηστών. Έχουν ωριμάσει οι συνθήκες με την άνοδο του εκπαιδευτικού επιπέδου του υπαλληλικού δυναμικού και την εξοικείωση με την τεχνολογία ώστε προγράμματα όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II να αντιμετωπίζονται με θετική προδιάθεση.

Αξίζει να σημειωθούν τα αποτελέσματα που έχουν καταγραφεί σε αντίστοιχες έρευνες σχετικά με την αποδοχή και χρήση τεχνολογιών από χρήστες. Αναφορικά με το e-banking ο Καλογιάννης (2023) στην έρευνα του καταλήγει ότι η συμπεριφορική πρόθεση και η τελική πραγματική χρήση του e-banking σήμερα στην Ελλάδα εξαρτώνται από την αντιληπτή χρησιμότητα του καναλιού συναλλαγών, την αντιληπτή ευκολία χρήσης και την αντιληπτή αξιοπιστία της εφαρμογής (προηγμένες τεχνολογίες ασφάλειας και απορρήτου). Επίσης η Χρήστου (2023) αναδεικνύει την εμπιστοσύνη ως κρισιμότερος παράγοντας αποδοχής της τεχνολογίας blockchain και ακολουθούν η πρόθεση, η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα. Σε έρευνα των Μουστάκα κ.α (2020) σε σχέση με την στάση των εκπαιδευτικών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης για την Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση καταγράφηκε ότι το μοντέλο TAM επιβεβαίωσε την πρόθεση των εκπαιδευτικών να αποδεχτούν την ΕΞΑΕ, αλλά όχι σε απόλυτο βαθμό, γεγονός που φανερώνει μία επιφυλακτικότητα από μέρους τους. Τέλος, σε βιβλιογραφική επισκόπηση που έκανε ο Προύντζος (2020) σε σχέση με το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας στον χώρο της Εκπαίδευσης, το μοντέλο το οποίο χρησιμοποιήθηκε περισσότερο ήταν το Τροποποιημένο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας 1 και στις περισσότερες εξ αυτών η “αντιληπτή χρησιμότητα” επηρεάζεται περισσότερο από την “αντιληπτή ευκολία χρήσης”.

Η έρευνα που διεξήχθη είχε συγκεκριμένες προκλήσεις και δυσκολίες. Η μεγάλη πρόκληση και δυσκολία ταυτόχρονα είναι πως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι ένα δυναμικό και εξελισσόμενο πρόγραμμα το οποίο δεν έχει εγκατασταθεί σε όλο τον δημόσιο τομέα και επίσης δεν παρουσιάζει πολλά χρόνια λειτουργίας. Συνεπώς, η «δεξαμενή» απαντήσεων είναι μικρότερη ενώ και οι απαντήσεις βασίζονται περισσότερο στις πρώτες εντυπώσεις παρά στην συσσωρευμένη εμπειρία από την χρόνια λειτουργία του προγράμματος. Προφανώς αυτή η μελέτη μπορεί να αποτελέσει έναυσμα και πηγή δεδομένων για μελλοντικούς ερευνητές που θα θελήσουν να

καταγράψουν και να αξιολογήσουν την πορεία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II και να προχωρήσουν με την σειρά τους σε μελλοντικές έρευνες ποιοτικής και ποσοτικής αξιολόγησης του προγράμματος.

Από την παρουσίαση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II και τα αποτελέσματα της έρευνας καταλήγουμε ότι είναι ένα φιλόδοξο πρόγραμμα που στοχεύει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων και την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Υπάρχει μια κατ' αρχήν θετική στάση των χρηστών απέναντι στο σύστημα, η οποία μένει να μεταφραστεί σε απτά οικονομικά και διοικητικά αποτελέσματα στο μέλλον. Σε κάθε περίπτωση, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεί μεγάλο στοίχημα και η όποια κατάληξή του θα επηρεάσει σημαντικά, θετικά ή αρνητικά, την δημόσια διοίκηση.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αποκεντρωμένη Διοίκηση Πελοποννήσου,(2023). *Το έργο "Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης"* – ΣΥΖΕΥΞΙΣ, διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης, (2022). *Απόφαση Ένταξης του Έργου «Επιχορήγηση της ΚτΠ Α.Ε. για το έργο: «Δράσεις επέκτασης και υποστήριξης του Εθνικού Δικτύου Τηλεπικοινωνιών-ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»* (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5136039) (ΑΔΑ: ΨΑΨΕΗ-Γ7Ζ)

Ζαφειρόπουλος, Κ., (2017), *Εισαγωγή στη στατιστική και τις πιθανότητες*, Κριτική, Αθήνα.

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2019). 2^Η Τροποποίηση Προγραμματικής Συμφωνίας για το Έργο «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα “ΣΥΖΕΥΞΙΣ II”»

Καλογιάννης, Α. (2023), *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ:ΕΞΕΛΙΞΗ, ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ*, Μεταπτυχιακή διατριβή. Αθήνα, ΕΑΠ

Κοινωνία της Πληροφορίας, (2020). *«Ξεκινά η υλοποίηση των έξι υποέργων Υποδομών ICT του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»*. Διαθέσιμο στο https://www.ktpae.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/%CF%83%CE%B5-%CF%85%CE%BB%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7-6-%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%AD%CF%81%CE%B3%CE%B1-%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83_%CE%B9%CE%B9/

Κοινωνία της Πληροφορίας, (2021). *«Υπεγράφησαν ψηφιακά 20 εκτελεστικές συμβάσεις αξίας 323,5 εκατ.€ του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»*. Διαθέσιμο στο https://www.ktpae.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83_%CE%B9%CE%B9-%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC-20-

[%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/](https://www.ktpae.gr/erga/syzefxis2/)

Κοινωνία της Πληροφορίας, (2023). *Δίκτυο Δημόσιου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»*
Διαθέσιμο στο

<https://www.ktpae.gr/erga/syzefxis2/>

ΚΥΑ υπ' αριθμ 10/2012/2280/25-1-2012 (ΑΔΑ: ΒΟΖΙΧ-0ΑΖ).

Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138 Α'/2011)

Μουστάκα,Θ., Παπαϊωάννου,Β., Αντωνιάδης, Ι. (2020) *Η στάση των εκπαιδευτικών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης για την Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Διεθνές Επιστημονικό Εκπαιδευτικό Περιοδικό «εκπ@ιδευτικός κύκλος» Τόμος 10, Τεύχος 2, 2022 © εκπ@ιδευτικός κύκλος ISSN: 2241-4576

Παπαγεωργίου, Γ. (2014), *Ποσοτική Έρευνα*, https://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf

Προύντζος, Δ., (2020)*Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας στον χώρο της Εκπαίδευσης: Υπάρχουσα κατάσταση, τάσεις και μελλοντικές έρευνες*. Αθήνα. ΕΚΠΑ

Τσιάμη, Σ., (2012). *Μελέτη για τη χρήση ΤΠΕ στις Περιφέρειες και των ΟΤΑ*. Μεταπτυχιακή διατριβή. Θεσσαλονίκη, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2023. *ΣΥΖΕΥΞΙΣ I*, διαθέσιμο στο <https://syzefxis.ddt.gov.gr/faqs/>

Χρήστου, Δ., (2023). *Καινοτομία στο τουρισμό: η περίπτωση της τεχνολογίας Blockchain*. Μεταπτυχιακή διατριβή. Κοζάνη. Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

Βιβλιογραφία Ξένη

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Ajzen, I. (2011). *The theory of planned behaviour: Reactions and reflections*, **Psychology & Health** Volume 26, 2011 - Issue 9, Pages 1113-1127, <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Alharbi, S., Drew, S. (2014). *Using the Technology Acceptance Model in Understanding Academics' Behavioural Intention to Use Learning Management Systems*, February 2014, *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 5(1):13 DOI:[10.14569/IJACSA.2014.050120](https://doi.org/10.14569/IJACSA.2014.050120)
- Armitage, C. J., Conner, M. (2001). *Efficacy of the Theory of Planned Behaviour: a meta-analytic review*, *Br J Soc Psychol* 2001. Dec;40(Pt 4):471-99. doi:10.1348/014466601164939.
- Cigdem, H. & Topcu, M. (2015) *Factors Affecting Students' Behavioral Intention to Use LMS in Turkish Post-Secondary Vocational School*, April 2016, *The International Review of Research in Open and Distributed Learning* 17(3), DOI:10.19173/irrodl.v17i3.2253
- Chassin L, Presson CC, Sherman SJ, Edwards DA. (1992). *The natural history of cigarette smoking: predicting young-adult smoking outcomes from adolescent smoking patterns*, *Health Psychol.* 1990;9(6):701-16. doi: 10.1037//0278-6133.9.6.701.
- Compeau, D., & Higgins, C. (1995). *Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test*. *MIS Quarterly*, 19, 189-211.
- Cothran, T. (2011), *Google Scholar acceptance and use among graduate students: A quantitative study*, *Library & Information Science Research*, Volume 33, Issue 4, October 2011, Pages 293-301
- Davis, F. D. (1989) *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 (Sep., 1989), pp. 319-340 (22 pages)

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>

De Waal, F.B. (2008) *Putting the Altruism Back into Altruism: The Evolution of Empathy*. *Annual Review of Psychology*, 59, 279-300

Dzewaltowski D A, Noble J M & Shaw, J. M. (1990). *Physical Activity Participation: Social Cognitive Theory versus the Theories of Reasoned Action and Planned Behavior*, *Journal of Sport and Exercise Psychology*, Volume 12: Issue 4: 388–405 <https://doi.org/10.1123/jsep.12.4.388>

Fathema, N., Shannon, D., & Ross, M. (2015). *Expanding the technology acceptance model (TAM) to examine faculty use of learning management systems (LMS)*. *Journal of Online Learning and Teaching*, 11(2), 210–233. Retrieved from http://jolt.merlot.org/Vol11no2/Fathema_0615.pdf

Faqih, K. M., & Jaradat, M. I. R. M. (2015). *Assessing the moderating effect of gender differences and individualism-collectivism at individual-level on the adoption of mobile commerce technology: TAM3 perspective*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 37-52.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Goodhue, D.L and Thompson, R.L. (1995). *Task-Technology Fit and Individual Performance*, *MIS Quarterly* Vol. 19, No. 2 (Jun., 1995), pp. 213-236 (24 pages)

Moore, G.C. and Benbasat, I. (1991). *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*, *Information Systems Research*, 2, 173-191. <http://dx.doi.org/10.1287/isre.2.3.192>

Pfeffer, J. (1992). *Managing with power Politics and influence in organizations*. Boston Harvard Business School Press.

Portella, L.I., Ramos, S., Trigo-Teixeira, A. (2013). *Effect of salinity on the settling velocity of fine sediments of a harbour basin*, January 2013 *Journal of Coastal Research* 165:1188-1193, DOI:10.2112/SI65-201.1

Rouibah, K., Abbas H. and S. Rouibah, S.,(2011) *Factors Affecting Camera Mobile Phone Adoption before E-shopping in the Arab World, Technology in Society, Vol. 33, 2011*

Teo, T. (2010) *Ontology and Scientific Explanation Pluralism as an a Priori Condition of Psychology New Ideas in Psychology, 28, 235-243.*

Thompson, R.L., Higgins, C.A. and Howell, J.M. (1991) *Personal Computing Toward a Conceptual Model of Utilization. MIS Quarterly, 15, 124-143.*

Vessey, I., (1991). *Cognitive Fit: A Theory-Based Analysis of the Graphs versus Tables Literature, Decision. Sciences, 22 (Spring 1991), 219-24,*
<https://www.jstor.org/stable/23010613>

Venkatesh, V., Davis F.D, (2000) *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, February 2000, Management Science 46(2):186-204 DOI:[10.1287/mnsc.46.2.186.11926](https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926)*

Venkatesh, V.,Bala, H. (2008) *Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions, May 2008, Decision Sciences 39(2):273-315, DOI:10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x*

Παράρτημα

Πίνακας 1: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PU1

Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6
	2	8	2,6	3,2
	3	19	6,2	9,4
	4	187	60,7	70,1
	5	92	29,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 2: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PU2

Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	7	2,3	3,6
	3	63	20,5	24,0
	4	103	33,4	57,5
	5	131	42,5	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 3: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PU3

Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	9	2,9	4,2
	3	101	32,8	37,0
	4	69	22,4	59,4
	5	125	40,6	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 4: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PU4

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	6	1,9	3,2
	3	57	18,6	21,8
	4	21	6,8	28,6
	5	220	71,4	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 5: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με ΡΕΟU1

Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	6	1,9	3,2
	3	100	32,5	35,7
	4	66	21,4	57,1
	5	132	42,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 6: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με ΡΕΟΙ2

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	3	1,0	2,3
	3	51	16,5	18,8
	4	108	35,1	53,9
	5	142	46,1	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 7: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με ΡΕΟΙ3

Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,0	1,0
	2	7	2,3	3,2
	3	10	3,3	6,5
	4	108	35,1	41,6
	5	180	58,4	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 8: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με ΡΕΟΙ4

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6
	2	2	,6	1,3

	3	69	22,4	23,7
	4	143	46,4	70,1
	5	92	29,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 9: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με UT1

Έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2,3	2,3
	2	13	4,2	6,5
	3	20	6,5	13,0
	4	187	60,7	73,7
	5	81	26,3	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 10: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με UT2

Μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	15	4,9	6,2
	3	24	7,7	14,0
	4	96	31,2	45,1
	5	169	54,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 11: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με UT3

Έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6
	2	18	5,9	6,5
	3	60	19,5	26,0
	4	106	34,4	60,4
	5	122	39,6	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 12: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με SN1

Άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,0	1,0
	2	5	1,6	2,6
	3	60	19,5	22,1
	4	150	48,7	70,8
	5	90	29,2	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 13: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με SN2

Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	8	2,6	3,9
	3	56	18,2	22,1
	4	149	48,4	70,5
	5	91	29,5	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 14: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με RD1

Δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,0	1,0
	2	46	14,9	15,9
	3	55	17,9	33,8
	4	116	37,7	71,4
	5	88	28,6	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 15: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με RD2

Θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,0	1,0
	2	6	1,9	2,9
	3	60	19,5	22,4

	4	64	20,8	43,2
	5	175	56,8	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 16: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με RD3

Τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1,3	1,3
	2	8	2,6	3,9
	3	69	22,4	26,3
	4	138	44,8	71,1
	5	89	28,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 17: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με FC1

Γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,3	,3
	2	8	2,6	2,9
	3	12	3,9	6,8
	4	195	63,3	70,1
	5	92	29,9	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 18: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με FC2

Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,0	1,0
	2	7	2,3	3,2
	3	20	6,5	9,7
	4	138	44,8	54,5
	5	140	45,5	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 19: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με FC3

Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6
	2	5	1,7	2,3
	3	24	7,8	10,1
	4	61	19,8	29,9
	5	216	70,1	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 20: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με BI1

Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου.

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,3	,3
	2	3	1,0	1,3
	3	63	20,5	21,8
	4	92	29,9	51,6
	5	149	48,3	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 21: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PSE1

Θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6
	2	5	1,7	2,3
	3	16	5,2	7,5
	4	158	51,3	58,8
	5	127	41,2	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 22: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PSE2

Έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,3	,3

2	10	3,3	3,6
3	22	7,1	10,7
4	98	31,8	42,5
5	177	57,5	100,0
Total	308	100,0	

Πίνακας 23: Βαθμός συμφωνίας χρηστών με PSE3

Εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,3	,3
	2	11	3,6	3,9
	3	24	7,8	11,7
	4	115	37,3	49,0
	5	157	51,0	100,0
	Total	308	100,0	

Πίνακας 24: Hotelling-Lawley's test:

	RD1	RD2	RD3	RD1*RD2	RD1*RD3	RD2*RD3	RD1*RD2*RD3
Lambda	27.905	12.877	7.520	7.689	1.749	0.632	0.000
F Observed values	478.743	220.913	129.021	65.954	20.001	21.760	0.000
DF1	16	16	16	32	24	8	0
DF2	1098	1098	1098	1098	1098	392	0
F Critical value	1.653	1.653	1.653	1.454	1.527	1.962	0.000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 25: Pillai's test:

	RD1	RD2	RD3	RD1*RD2	RD1*RD3	RD2*RD3	RD1*RD2*RD3
Lambda	2.665	1.798	1.274	2.031	1.018	0.456	0.000

F Observed							
values	139.268	56.967	32.581	35.972	15.864	20.463	0.000
DF1	16	16	16	32	24	8	0
DF2	1116	1116	1116	1116	1116	554	0
F Critical							
value	1.653	1.653	1.653	1.454	1.527	1.955	0.000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 26: Roy's test:

	RD1	RD2	RD3	RD1*R D2	RD1*R D3	RD2*R D3	RD1*RD2* RD3
		10.54					
Lambda	17.331	3	6.969	4.633	1.138	0.480	0.000
F Observed	1208.8	735.3	486.0				
values	46	50	74	161.573	52.909	33.272	0.000
DF1	4	4	4	8	6	4	0
DF2	279	279	279	279	279	277	0
F Critical							
value	2.404	2.404	2.404	1.972	2.131	2.404	0.000
p-value	<0,000	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	<0,0001

Πίνακας 27: Hotelling-Lawley's test:

	UT1	UT2	UT3	UT1*U T2	UT1*U T3	UT2*U T3	UT1*UT2* UT3
Lambda	5,144	5,131	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	89,53	89,31					
values	0	9	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	16	16	0	0	0	0	0
DF2	1114	1114	0	0	0	0	0
F Critical							
value	1,653	1,653	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 28: Pillai's test:

	UT1	UT2	UT3	UT1*U T2	UT1*U T3	UT2*U T3	UT1*UT2* UT3
Lambda	1,545	0,909	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	44,51	20,81					
values	6	9	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	16	16	0	0	0	0	0
DF2	1132	1132	0	0	0	0	0
F Critical							
value	1,652	1,652	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 29: Roy's test:

	UT1	UT2	UT3	UT1*U T2	UT1*U T3	UT2*U T3	UT1*UT2* UT3
Lambda	3,022	5,052	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	213,7	357,4					
values	84	46	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	4	4	0	0	0	0	0
DF2	283	283	0	0	0	0	0
F Critical							
value	2,404	2,404	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 30: Hotelling-Lawley's test:

	FC1	FC2	FC3	FC1*F C2	FC1*F C3	FC2*F C3	FC1*FC2* FC3
Lambda	4,095	8,020	2,360	1,383	0,997	0,470	0,105

F Observed	71,28	139,6	41,07				
values	1	02	8	19,263	13,886	32,915	7,373
DF1	16	16	16	20	20	4	4
DF2	1114	1114	1114	1114	1114	280	280
F Critical							
value	1,653	1,653	1,653	1,580	1,580	2,404	2,404
	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 31: Pillai's test:

	FC1	FC2	FC3	FC1*F C2	FC1*F C3	FC2*F C3	FC1*FC2* FC3
Lambda	1,340	1,226	0,923	0,748	0,721	0,320	0,095
F Observed	35,64	31,27	21,22				
values	9	8	9	13,012	12,447	32,915	7,373
DF1	16	16	16	20	20	4	4
DF2	1132	1132	1132	1132	1132	280	280
F Critical							
value	1,652	1,652	1,652	1,580	1,580	2,404	2,404
	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 32: Roy's test:

	FC1	FC2	FC3	FC1*F C2	FC1*F C3	FC2*F C3	FC1*FC2* FC3
Lambda	2,699	7,570	2,052	1,136	0,602	0,470	0,105
F Observed	190,9	535,5	145,1				
values	40	75	75	64,279	34,099	32,915	7,373
DF1	4	4	4	5	5	4	4
DF2	283	283	283	283	283	280	280
F Critical							
value	2,404	2,404	2,404	2,246	2,246	2,404	2,404

	<0,00	<0,00	<0,00	<0,000	<0,000	<0,000	
p-value	01	01	01	1	1	1	<0,0001

Πίνακας 33: Hotelling-Lawley's test:

	SN1	SN2	SN1*SN2
Lambda	4,488	2,052	0,898
F Observed values	80,930	36,992	10,795
DF1	16	16	24
DF2	1154	1154	1154
F Critical value	1,652	1,652	1,527
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 34: Pillai's test:

	SN1	SN2	SN1*SN2
Lambda	1,408	1,053	0,678
F Observed values	39,777	26,163	9,961
DF1	16	16	24
DF2	1172	1172	1172
F Critical value	1,652	1,652	1,527
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 35: Roy's test:

	SN1	SN2	SN1*SN2
Lambda	2,869	1,479	0,465
F Observed values	210,122	108,345	22,728
DF1	4	4	6
DF2	293	293	293
F Critical value	2,402	2,402	2,130

p-value **<0,0001** **<0,0001** **<0,0001**

Πίνακας 36: Hotelling-Lawley's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	11,181	8,025	4,313	7,008	2,434	2,173	0,653
F Observed							
values	189,725	136,177	97,809	67,948	33,046	24,578	22,239
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	1086	1086	473	1086	1086	1086	388
F Critical							
value	1,653	1,653	1,773	1,487	1,580	1,527	1,962
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 37: Pillai's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	1,706	1,580	0,953	1,456	1,088	0,892	0,447
F Observed							
values	51,311	45,036	31,994	22,577	20,622	13,209	19,732
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	1104	1104	825	1104	1104	1104	548
F Critical							
value	1,653	1,653	1,764	1,487	1,580	1,527	1,955
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 38: Roy's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	6,687	6,503	4,143	6,081	1,828	1,903	0,553
F Observed							
values	461,384	448,741	284,821	239,764	100,883	87,524	37,847
DF1	4	4	4	7	5	6	4
DF2	276	276	275	276	276	276	274

F Critical							
value	2,404	2,404	2,404	2,043	2,247	2,132	2,405
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 39: Hotelling-Lawley's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	7,122	6,425	2,010	4,112	1,606	1,173	0,158
F Observed							
values	120,857	109,025	45,590	39,867	21,803	13,267	5,393
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	1086	1086	473	1086	1086	1086	388
F Critical							
value	1,653	1,653	1,773	1,487	1,580	1,527	1,962
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 40: Pillai's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	1,562	1,247	0,958	1,297	0,952	0,808	0,142
F Observed							
values	44,201	31,268	32,239	18,925	17,235	11,636	5,247
DF1	16	16	12	28	20	24	8
DF2	1104	1104	825	1104	1104	1104	548
F Critical							
value	1,653	1,653	1,764	1,487	1,580	1,527	1,955
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 41: Roy's test:

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE1*PSE2	PSE1*PSE3	PSE2*PSE3	PSE1*PSE2*PSE3
Lambda	4,698	5,839	1,495	3,401	0,874	0,693	0,132
F Observed values	324,157	402,886	102,779	134,109	48,236	31,898	9,051
DF1	4	4	4	7	5	6	4
DF2	276	276	275	276	276	276	274
F Critical value	2,404	2,404	2,404	2,043	2,247	2,132	2,405
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 42: Hotelling-Lawley's test:

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU1*PU2	PU1*PU3	PU1*PU4	PU2*PU3	PU2*PU4	PU3*PU4	PU1*PU2*PU3	PU1*PU2*PU4	PU1*PU3*PU4	PU2*PU3*PU4	PU1*PU2*PU3*PU4
Lambda	3,779	3,386	1,606	1,472	0,694	0,252	0,298	0,300	0,008	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	255,093	228,537	108,426	99,332	37,480	13,590	16,098	27,023	2,219	0,734	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	0	0	0	0	0
DF2	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	0	0	0	0	0
F Critical v	2,405	2,405	2,405	2,405	2,247	2,247	2,247	2,638	3,876	3,029	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	0,137	0,481	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 43: Pillai's test:

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU1*PU2	PU1*PU3	PU1*PU4	PU2*PU3	PU2*PU4	PU3*PU4	PU1*PU2*PU3	PU1*PU2*PU4	PU1*PU3*PU4	PU2*PU3*PU4	PU1*PU2*PU3*PU4
Lambda	0,791	0,772	0,616	0,595	0,410	0,201	0,230	0,231	0,008	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	255,093	228,537	108,426	99,332	37,480	13,590	16,098	27,023	2,219	0,734	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	0	0	0	0	0
DF2	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	0	0	0	0	0
F Critical v	2,405	2,405	2,405	2,405	2,247	2,247	2,247	2,638	3,876	3,029	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	0,137	0,481	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 44: Roy's test:

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU1*PU2	PU1*PU3	PU1*PU4	PU2*PU3	PU2*PU4	PU3*PU4	PU1*PU2*PU3	PU1*PU2*PU4	PU1*PU3*PU4	PU2*PU3*PU4	PU1*PU2*PU3*PU4
Lambda	3,779	3,386	1,606	1,472	0,694	0,252	0,298	0,300	0,008	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
F Observed	255,093	228,537	108,426	99,332	37,480	13,590	16,098	27,023	2,219	0,734	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DF1	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	0	0	0	0	0
DF2	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	0	0	0	0	0
F Critical v	2,405	2,405	2,405	2,405	2,247	2,247	2,247	2,638	3,876	3,029	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
p-value	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	0,137	0,481	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001

Πίνακας 45: Ερωτηματολόγιο

<u>Αντιληπτή Χρησιμότητα (PU):</u>	PU1: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την απόδοση της εργασίας μου.
	PU2: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II βελτιώνει την παραγωγικότητά μου
	PU3: Η χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ενισχύει την αποτελεσματικότητά μου
	PU4: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι χρήσιμο εργαλείο για την δουλειά μου.
<u>Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης (PEOU)</u>	PEOU1: Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	PEOU2: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εύκολο στην χρήση του σε σχέση με αυτό που θέλω να επιτελέσω υπηρεσιακά.
	PEOU3: Θα μου ήταν εύκολο να αποκτήσω επιδεξιότητα στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.
	PEOU4: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II παρουσιάζει ευκολία στην χρήση.
<u>Εκπαίδευση χρήστη</u>	UT1: έχω εκπαιδευτεί εκτεταμένα για τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	UT2: μου έχουν παράσχει πλήρεις οδηγίες και πρακτική εξάσκηση για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	UT3: έχω λάβει την εκπαίδευση που χρειάζομαι για να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποτελεσματικά
<u>Υποκειμενικές Νόρμες (SN)</u>	SN1: άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	SN2: Άνθρωποι σημαντικοί για εμένα θεωρούν ότι χρειάζεται να χρησιμοποιώ το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
<u>Παρουσίαση αποτελεσμάτων (αποδειξιμότητα αποτελεσμάτων)</u>	RD1: δεν έχω δυσκολία να παρουσιάσω τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	RD2: θεωρώ ότι μπορώ να επικοινωνήσω σε άλλους τις συνέπειες από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	RD3: τα αποτελέσματα από τη χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι εμφανή σε εμένα
<u>Συνθήκες διευκόλυνσης (τεχνική υποστήριξη χρηστών)</u>	FC1: γνωρίζω που να απευθυνθώ εάν χρειάζομαι υποστήριξη για το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	FC2: Υπάρχει διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό για βοήθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στην χρήση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.
	FC3: Όταν χρειάζομαι βοήθεια στην χρησιμοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση.
<u>Πρόθεση Συμπεριφοράς για τη Χρήση (BI)</u>	BI 1: Έχω σκοπό να χρησιμοποιώ τις λειτουργίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II τακτικά στην εργασία μου.
<u>Αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (αποδοχή)</u>	PSE1: θεωρώ τον εαυτό μου συχνό χρήστη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
	PSE2: έχω ενσωματώσει πλήρως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στην εργασία μου
	PSE3: εκμεταλλεύομαι πλήρως τις δυνατότητες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

